

Die impak van die gebruik van “burokratees” op ’n instansie se beeld – ’n gevallestudie

Amor Sloet



Tesis ingelewer ter gedeeltelike voldoening aan
die vereistes vir die graad MPhil in
Dokumentanalise en - ontwerp, aan die
Universiteit van Stellenbosch

Studieleier: Prof. L.G. De Stadler

Maart 2010

Verklaring

Deur hierdie tesis elektronies in te lewer, verklaar ek dat die geheel van die werk hierin vervat, my eie, oorspronklike werk is, dat ek die outeursregeienaar daarvan is (behalwe tot die mate uitdruklik anders aangedui) en dat ek dit nie vantevore, in die geheel of gedeeltelik, ter verkryging van enige kwalifikasie aangebied het nie.

Maart 2010

Opsomming

Die doel van hierdie studie is om uit te vind of die gebruik van burokratees in regeringsinstansies se eksterne kommunikasie die betrokke instansie se beeld beïnvloed. Daar word ook gekyk na die effek van dié kommunikasie op 'n instansie se verhouding met sy teikengroep en of 'n magsafstandverhouding op hierdie wyse bewerkstellig word. Die invloed van die verhouding tussen die instansie en die instansie se teikengroep word dan ondersoek. Daardeur word vasgestel hoe die instansie se beeld by die teikengroep beïnvloed word.

Eerstens word die *Communication Model for Image Formation and Projection* (De Stadler, s.a.1) bespreek om sodoende die verbande tussen beeld en kommunikasie te verduidelik. Daarna word gekyk na konsepte soos beeld, kommunikasie, burokratees en magsafstand.

Tweedens word burokratees as register beskryf en die verskillende aspekte van hierdie register uitgelê. Die bespreking van die verskillende aspekte van burokratees word gesteun deur die literatuur oor die Plain Language Movement. Laasgenoemde aspekte van die register bepaal dan die kriteria waarvolgens 16 tekste geanaliseer word. Omdat hierdie studie van kwalitatiewe en kwantitatiewe data gebruik maak, word ook 'n vraelys uitgestuur aan 80 respondente. Die doel van die vraelys is om dit wat nie deur die kwalitatiewe studie gemeet kan word nie, te bepaal. Hier word met ander woorde verwys na die beeld van die instansie asook die verhouding tussen die instansie en sy teikengroep.

Die resultate dui wel daarop dat burokratees 'n negatiewe impak op 'n instansie se beeld het. Dit wys verder uit dat 'n bepaalde verhouding geskep word tussen 'n instansie en sy teikengroep indien daar op 'n burokratiese wyse gekommunikeer word. 'n Magsafstandverhouding ontstaan as 'n gevolg van hierdie kommunikasie, omdat taal die instrument is wat die kultuur van binne die instansie na buite dra.

Summary

The purpose of this study is to investigate the use of bureaucratise in government institutions' external communication and the effect that it has on the institution's image. Furthermore the impact that this communication has on the institution's relationship with it's audience should also be explored and the notion that it creates a power distance relationship should be examined.

Firstly the *Communication Model for Image Formation and Projection* (De Stadler, s.a.1) is discussed to explain the connection between communication and institutional image. Then relevant concepts, for example, image, communication, bureaucratise and power distance are explained.

Secondly, bureaucratise is explained as a register and is then divided into it's different aspects. These aspects relate to style choices as informed by the literature on the Plain Language Movement. This set of aspects or dimensions then creates the criteria for the analysis of 16 texts. This study does not only use qualitative data, but also quantitative data and therefore a questionnaire was sent out to 80 respondents. The purpose of the questionnaire was to retrieve data that couldn't be obtained from the qualitative data. These aspects were the image of the institution and also the relationship between the institution and it's audience.

The results show that bureaucratise does have a negative impact on an institution's image. It also shows that the use of bureaucratic language creates a power distance relationship between an institution and it's audience. Language (in this case bureaucratic language) becomes an instrument through which the culture of an institutions is transferred from inside the institution onto it's audience.

Bedankings

- Eerstens wil ek aan God dank gee dat Hy vir my die deursettingsvermoë gegee het wat my toegelaat het om hierdie tesis te voltooi.
- My ouers, omdat hulle my ondersteun het – finansieel sowel as emosioneel. Dankie dat julle in my geglo het en dat ek die vrymoedigheid het om na julle toe te gaan met enigiets.
- My broer, Henk en my sussie, Lize – dankie dat julle aan my gedink het en konstant gevra het hoe dit gaan met die tesis.
- My geliefde, Neil. Dankie dat jy aanhou ondersteun het in tye wat ek verby moedeloos was. Ek waardeer dit ongelooflik.
- My vriendinne in Stellenbosch – soms moes julle net luister, soms moes julle raad gee, soms het ek probeer konsepte verduidelik wat nie sin maak het nie...Dankie dat julle altyd daar was vir my!
- My departement by NMMU. Dit is vir my 'n wonderlike leerskool van die “akademiese wêreld.” Dankie ook vir die baie tyd wat julle my gegun het om te werk aan my eie akademie.
- Aan my promotor, Prof. De Stadler wat my opgewonde maak het oor die veld van dokumentanalise en -ontwerp en my ook voorgestel het aan die term “burokratees.”
- Prof. Martin Kidd wat my gehelp het met my data en statistiese verwerking en ook omdat hy bereid was om my baie vrae te beantwoord.

Lys van figure

Figuur 1. IFP – Model	10
Figuur 2. Kommunikasimodel.....	12
Figuur 3. Voorstelling van burokratees	61
Figuur 4. Voorstelling van vraelys.....	65
Figuur 5. Voorstelling van populasie	66
Figuur 6. Vraag 8 se resultate	67
Figuur 7. Vraag 9 se resultate	68
Figuur 8. Vraag 10 se resultate	68
Figuur 9. Vraag 11.1 se resultate	69
Figuur 10. Vraag 11.2 se resultate	70
Figuur 11. Vraag 11.3 se resultate	71
Figuur 12. Vraag 12 se resultate	71
Figuur 13. Vraag 13 se resultate	72
Figuur 14. Vraag 13 se resultate (geslag ingesluit)	73
Figuur 15. Vraag 13 se resultate (vlak van opvoeding ingesluit)	73
Figuur 16. Vraag 14 se resultate	74
Figuur 17. Vraag 14 se resultate (geslag ingesluit)	75
Figuur 18. Vraag 14 se resultate (vlak van opvoeding ingesluit)	75
Figuur 19. Vraag 15 se resultate	76
Figuur 20. Vraag 15 se resultate (geslag ingesluit)	77
Figuur 21. Vraag 15 se resultate (vlak van opvoeding ingesluit)	77
Figuur 22. Opsomming van resultate-vraag 16.1 en 16.2	78
Figuur 23. Gemiddeldes vraag 16.1 en 16.2	79
Figuur 24. Vraag 17 se resultate	80
Figuur 25. Opsomming van vraag 18 en 19 se resultate	81
Figuur 26. Resultate vraag 18 en 19 - Moeilikhedsgraad	82
Figuur 27. Resultate vraag 18 en 19 -Inligtingslading.....	82
Figuur 28. Resultate vraag 18 en 19 – Interessantheid.....	83
Figuur 29. Vraag 20 se resultate	84
Figuur 30. Voorstelling van populasie	85
Figuur 31. Assosiasies met munisipaliteit – hoe lank respondente op George woon.....	86
Figuur 32. Dienste – Hoe lank respondent op George woon	86

Inhoudsopgawe

Opsomming	i
Summary	ii
Bedankings	iii
Lys van figure	iv
Hoofstuk 1 – Inleiding	5
1.1. Agtergrond	5
1.2. Doel van die studie	7
1.3. Oorsig oor die studie	7
Hoofstuk 2 – Konseptuele Raamwerk	9
2.1. Inleiding	9
2.2. Die <i>Communication Model for Image Formation and Projection</i> (IFP-model)	10
2.3. Kommunikasie	12
2.4. 'n Omskrywing van institusionele beeld	14
2.5. Burokrasieë en die ontstaan van burokratees	16
2.6. Magsafstand	18
2.5. Opsomming	20
Hoofstuk 3: Burokratees as register	22
3.1. Inleiding	22
3.2. Simbole	24
3.2.1 Formaliteit	24
3.2.2. Oudmodiese of argaïese woorde	24
3.2.3. Clichés	25
3.2.4. Jargon en moeilike begrippe	25

3.3. Konstruksie	26
3.3.1. Sinslengte	26
3.3.2. Die gebruik van oorbodige woorde	27
3.3.3. Probleme met temas	28
3.3.4. Die gebruik van leestekens	28
3.3.5 Die lydende vorm	29
3.3.6. Koherensie	29
3.4. Waarde van kommunikasie	30
3.4.1. Die betekenis van die kommunikasie	30
3.4.2. Die beeld en die reputasie van die instansie	31
3.4.3. Die verhouding tussen die instansie en die teikengroep	31
3.5. Opsomming	31
Hoofstuk 4 - Metodologie	33
4.1. Agtergrond	33
4.2. Doelstellings	34
4.3. Navorsingsproses	34
4.3.1 Literatuurondersoek	34
4.3.2 Teksanalise	34
4.3.3 Vraelysondersoek	35
4.4. Etiese aspekte	35
4.5. Opsomming	36
Hoofstuk 5 - Teksanalise	37
5.1. Inleiding	37
5.2.1. Die gebruik van oudmodiese of argaïese woorde	39
5.2.2. Die gebruik van clichés	40
5.2.3. Die gebruik van jargon	41

5.2.4. Die gebruik van moeilike begrippe	41
5.2.5. Die gebruik van te lang sinne	42
5.2.6. Die gebruik van oorbodige woorde	44
5.2.7. Die voorkoms van meer as een tema per paragraaf	48
5.2.8. Is daar 'n temasin in paragrawe en is die tema maklik identifiseerbaar?	49
5.2.9. Die oormatige of verkeerdelike gebruik van leestekens	53
5.2.10. Die gebruik van die lydende vorm	56
5.2.11. Koherensie binne die tekste	57
5.2.12. Is die teks vaag of dubbelsinnig?	60
5.3. Opsomming van burokratees in voorbeeldtekste	61
5.4. Gevolgtrekkings	62
Hoofstuk 6 - Vraelysondersoek	64
6.1. Agtergrond	64
6.2. Vraelys	65
6.3. Die populasie	66
6.4. Resultate	66
6.5. Kritiek teen die ondersoek	84
6.6. Algemene opmerkings	85
6.7. Samevatting	87
6.8. Gevolgtrekking	88
Hoofstuk 7 – Gevolgtrekkings en slot	91
7.1. Inleiding	91
7.2. 'n Omskrywing van burokratees	91
7.3. Afleidings uit analise	93
7.4. Bevindinge uit vraelys	94

7.5. Burokratees se impak op 'n instansie se beeld en die verhouding met die instansie se teikengroep	94
Verwysings	96
Bylaes	
Teks A	99
Teks B	100
Teks C	101
Teks D	102
Teks E	104
Teks F	105
Teks G	106
Teks H	107
Teks I	108
Teks J	109
Teks K	110
Teks L	112
Teks M	113
Teks N	114
Teks O	115
Teks P	116
Vraelys A	117
Vraelys B	123

Hoofstuk 1 – Inleiding

1.1. Agtergrond

In hierdie studie word daar gekyk na die verhouding tussen 'n instansie se eksterne kommunikasie en die betrokke instansie se beeld. Wanneer 'n studie gedoen word oor die impak van eksterne kommunikasie op 'n organisasie se beeld, moet eerstens aannames gemaak word oor dit wat moontlike probleme kan veroorsaak. Deur te kyk na die *Integrated Communication Model for Image Formation and Projection* (IFP-model) (De Stadler, s.a.1) kan mens 'n idee kry oor watter kommunikatiewe aspekte 'n invloed kan uitoefen op die instansie se beeld. Hierdie model is multidimensioneel wat beteken dat alle faktore in die model betrekking op mekaar het. Die model sal meer volledig bespreek word in Hoofstuk 2.

In *Exploring Language Structure* (Payne 2006:1) staan "... language exists for the purpose of communication." Verder sê Payne dat kommunikasie 'n "form" en 'n "function" het. Dit kan vertaal word na 'n vorm en 'n funksie. Payne (2006:1) is verder van mening dat die funksie die vorm bepaal. Soos reeds genoem het die instansie se kommunikasie ook 'n impak op die instansie se beeld. Daar kan dus afgelei word dat die funksie van die kommunikasie die vorm bepaal en die vorm bepaal weer die impak op die instansie se beeld. Hierdie aspekte sal verder bespreek word in Hoofstuk 3.

Verder moet in gedagte gehou word dat kultuur en taal 'n wedersydse invloed het op mekaar. Gudykunst (1998:41) haal Hall aan en stel dit dat "Culture also has been equated with communication; culture is communication and communication is culture." 'n Organisasie se kultuur skep dus gewoonlik 'n "taal" wat in die organisasie gebruik word (sien Hoofstuk 3).

Regeringsinstansies word gesien as burokratiese van aard en hierdie burokratiese instansies skep dus 'n ruimte vir burokratiese taal. Die probleem met hierdie instansie se kommunikasie is dat hulle in "hulle taal" kommunikeer, dus met

burokratiese taal. Een van die redes waarom burokratiese taal of burokratees problematies is, is dat die leser nie die instansie se kommunikasie verstaan nie. Judith G. Myers skryf in die voorwoord van *Banishing Bureaucratese: Using Plain Language in Government Writing* die volgende:

Traditionally, government documents were written in legalistic, confusing language. Too often, this style resulted in reader frustration, lawsuits, and a lack of trust between citizens and their government (Myers, 2001).

Hierdie taal word aangevoel as 'n ouderwetse taalvorm wat lesers net vervreem en hoegenaamd nie strook met die meer moderne sienings van effektiewe kommunikasie nie. Op sy beurt wys Charles Goulet (2006) in die artikel *No Bureaucratese* daarop dat:

More and more in today's writing one sees what is known as bureaucratese, the use of obscure and pedantic vocabulary. It can be found in government, corporation and academic reports where it appears to be to impress rather than to inform. Pick up any government report, corporation memo, or academic thesis and one will find this kind of writing.

It would appear that this kind of writing is meant more to confuse, to befuddle, and to avoid clear, concise, and precise writing. Often known as 'gobbledygook,' it rarely does little to clarify, to illuminate, and to elucidate the writer's thoughts. Perhaps it is not meant to.

Uit bogenoemde kan afgelei word dat burokratiese instansies, deur die gebruik van burokratees in hul kommunikasie, nie hul teikengroep in gedagte hou nie. Verder kan tot die slotsom gekom word dat hierdie kommunikasie 'n impak gaan hê op die instansie se beeld, omdat die kommunikasie 'n sekere verhouding tussen die teikengroep en die instansie bewerkstellig. Die doel van hierdie studie is om dié verskynsel te analiseer en te bepaal in welke mate dit die beeld van 'n instansie beïnvloed.

Vir die doel van hierdie studie is besluit om die George Munisipaliteit as gevallestudie te gebruik, met die fokus op die munisipaliteit se eksterne kommunikasie. Tekste van ander munisipaliteite is ook ingesluit. Die doel hiervan was om vas te stel wat presies burokrates is en aan te dui dat hierdie taalvorm nie uniek is tot slegs een munisipaliteit nie, maar inderdaad 'n probleemregister is wat uitgebreid voorkom.

In hierdie studie moet daar dus eerstens gekyk word na wat presies bedoel word met die konsep burokrates. Tweedens moet vasgestel word watter stylaspekte 'n teks in eksterne kommunikasie burokraties laat klink. Verder moet ondersoek ingestel word na die impak van burokrates op die instansie se beeld en laastens wat die resultaat van bogenoemde op die verhouding tussen die instansie en die teikengroep is.

1.2. Doel van die studie

Die navorser wil die volgende vrae beantwoord in hierdie studie:

1. Wat presies is burokrates?
2. Kom daar wel burokrates in regeringsinstansies se kommunikasie voor?
3. Indien burokrates wel in die instansies se kommunikasie voorkom, het dit 'n negatiewe impak op die instansie se beeld?
4. Is die resultaat van burokrates 'n magsafstandverhouding wat tussen die instansie en sy teikengroep ontstaan wat dus negatief inwerk op hul verhouding, asook op die beeld van die instansie?

1.3. Oorsig oor die studie

Die hoofstukke is soos volg ingedeel: Hoofstuk 2 sal die konseptuele raamwerk waarbinne die studie geplaas word, uitlê. In hierdie hoofstuk word eerstens gekyk na die IFP-model. Verder word al die konsepte wat in hierdie studie gebruik word, gedefinieer. Die IFP-model word gebruik om die verbande tussen al die bogenoemde konsepte te verklaar.

In Hoofstuk 3 sal verduidelik word waarom burokratees as 'n register gesien kan word. Daar word ook bespreek waaruit hierdie register bestaan. Dié verduideliking is nodig om te verstaan hoe die teksanalise in Hoofstuk 5 gedoen word.

Die metodologie van die studie sal in Hoofstuk 4 verduidelik word. In hierdie hoofstuk word uiteengesit waarom kwalitatiewe en kwantitatiewe data gebruik word. Die hoofstuk spel ook uit hoe daar op 'n populasie vir die steekproef besluit is.

In Hoofstuk 5 sal die kwalitatiewe data deur middel van teksanalises ontgin word. Vir die doel van hierdie studie word 16 tekste geanaliseer volgens spesifieke stylaspekte. Twaalf van die bogenoemde tekste kom vanaf die George Munisipaliteit, en die ander vier van ander munisipaliteite.

'n Lesergerigte ondersoek moet in die vorm van 'n vraelysondersoek gedoen word om sekere aspekte te toets wat nie deur die teksanalises kan gebeur nie. In Hoofstuk 6 word die vraelys-ondersoek en die resultate van hierdie ondersoek bespreek.

In die laaste hoofstuk word die gevolgtrekkings bespreek wat uit die twee ondersoeke spruit.

Hoofstuk 2 – Konseptuele Raamwerk

2.1. Inleiding

In hierdie studie kom daar etlike konsepte voor wat verklaar moet word. Die doel van hierdie hoofstuk is egter nie net om te verklaar wat dit beteken nie, maar ook om te wys waar die verbande tussen hierdie konsepte lê. Hierdie verbande kan verduidelik word deur te kyk na die IFP-model wat vervolgens bespreek word.

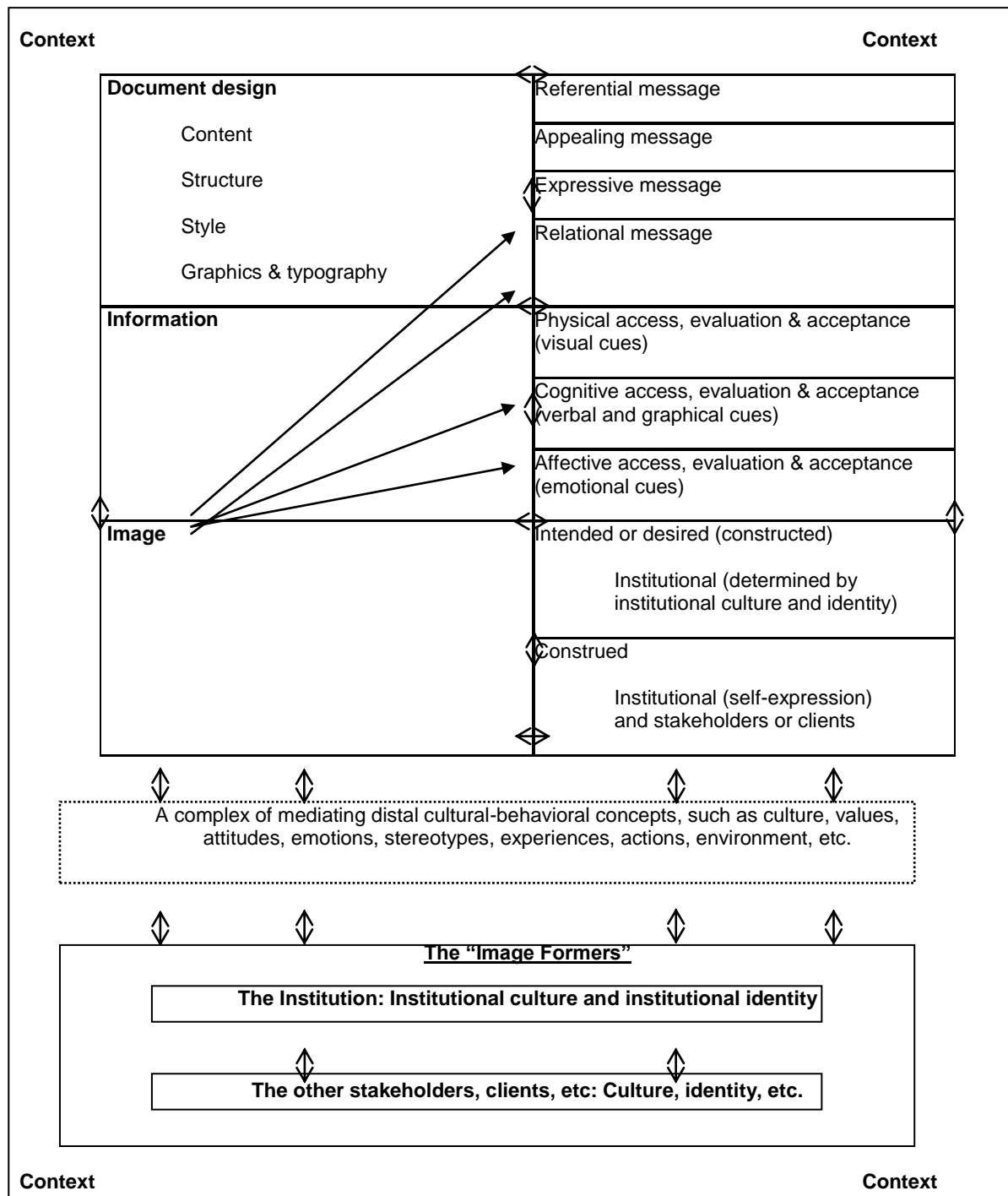
Die eerste konsep wat in hierdie hoofstuk bespreek word, is kommunikasie en die konteks waarin kommunikasie plaasvind. In hierdie studie word spesifiek gefokus op die kommunikasie wat geskep word deur die George Munisipaliteit.

Die tweede konsep wat aangeraak word, is institusionele beeld. Die verskille tussen gewenste en gekonstrueerde beeld word ook genoem. In hierdie afdeling word ook verwys na kultuur, identiteit en reputasie. Al hierdie aspekte het 'n invloed op mekaar en moet dus saam bespreek word.

Vervolgens word daar ook gekyk na die konsep burokrates en die oorsprong daarvan. Dit beteken dat die term burokrasie eers verduidelik moet word. Hierdie afdeling brei verder daarop uit oor waarom instansies se taal as burokratiese van aard bestempel kan word.

Die laaste konsep wat hier bespreek word, is magsafstand. Hierdie konsep hou verband met die verhouding wat tussen die instansie en sy teikengroep kan ontstaan as gevolg van die manier waarop die instansie kommunikeer.

2.2. Die *Communication Model for Image Formation and Projection* (IFP-model)



Figuur 1. IFP – Model

Om die wisselwerking tussen beeld en kommunikasie te verstaan, kan gekyk word na die IFP-model (De Stadler, s.a.1). Die model is multi-dimensioneel en stel dit dat alle faktore wat in die model voorkom, ook op mekaar betrekking het. Die model bevestig eerstens dat kommunikasie altyd in 'n konteks geskied. Met betrekking tot konteks word daar verwys na kultuur asook institusionele kultuur, identiteit, houdings, emosies, stereotipes en ander media.

Die model bestaan voorts uit drie vlakke en sal volgens dié vlakke bespreek word.

i) Die boonste vlak is die dokument se ontwerp. Hierdie vlak sluit inhoud, struktuur, styl en grafika in. Op dieselfde vlak word die vier boodskaptipes voorgestel.

Die vier boodskaptipes is die referensiële boodskap, die appellerende boodskap, die ekspressiewe boodskap en die relasionele boodskap.

1. Die referensiële boodskap het te doen met die inhoud van die teks of waarom die teks handel.
2. Die appellerende boodskap handel oor die doelwit van die boodskap, met ander woorde dit wat die sender wil bereik.
3. Die ekspressiewe boodskap bevat die inligting wat 'n beeld gee van die sender, sy of haar persoon, norme en waardes.
4. Die relasionele boodskap verwys na die beeld wat die sender van die ontvanger het.

ii) Die tweede vlak van die model het te doen met toegang tot die inligting. Drie tipes toeganklikheid kan onderskei word.

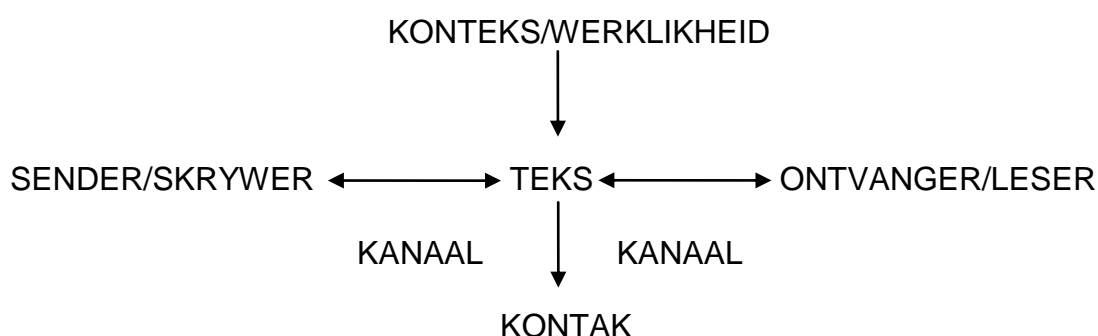
1. Die eerste tipe is fisiese toegang. Dit verwys na wanneer die leser wel toegang het tot 'n teks. Dit kan die toeganklikheid van bepaalde onderdele van 'n teks aandui.
2. Die tweede tipe is intellektuele toegang. Intellektuele toegang het te doen met die interpretasie en verstaanbaarheid van die teks.

3. Die derde tipe is emosionele toegang. Dit het te make met hoe die leser emotief reageer op die teks, of die leser aanklank vind by die teks al dan nie.

iii) Die derde vlak van die model het verwys na beeld. Teenoor beeld word gewenste beeld en gekonstrueerde beeld genoem.

2.3. Kommunikasie

Kommunikasie is die proses waarin 'n boodskap vanaf 'n sender gestuur word na 'n ontvanger. Voordat die boodskap egter die ontvanger bereik, moet dit eers deur sekere kanale beweeg. Hierdie definisie kan verduidelik word deur te kyk na die model wat Roman Jakobson (1960) vir literêre kommunikasie opgestel het. Laasgenoemde is 'n baie eenvoudige model, maar dit neem wel die konteks en die kommunikasiekanale in ag.



Figuur 2. Kommunikasiemodel

(Jakobson, 1960)

Hierdie model plaas die verhouding tussen sender en ontvanger sentraal. Puth (1994:40) stel dit duidelik dat kommunikasie 'n verhoudingsproses is wat tussen mense plaasvind. Die begrip kommunikasie binne die konteks van hierdie studie verwys egter nie net na kommunikasie wat tussen mense plaasvind nie, maar ook na die kommunikasie wat tussen 'n openbare instansie en die publiek geskied. Die verhoudingsproses vind dus plaas tussen die instansie en sy teikengroep, en dis juis op hierdie breekpunt waar die keuse van register die kommunikasie kan bevoordeel of benadeel.

Die instansie waarvan die eksterne kommunikasie ondersoek word, is die George Munisipaliteit. Hierdie instansie kommunikeer op 'n gereelde basis met die inwoners van George en sy omgewing. Kommunikasie geskied weekliks in die vorm van 'n nuusbrieff in die plaaslike koerant, *Die George Herald*, asook maandelikse kennisgewings wat uitgestuur word saam met die munisipale rekeninge.

Ander kommunikasiemiddele word ook gebruik. Die George Munisipaliteit versprei gereeld bemarkingsmateriaal in die vorm van pamflette wat in inwoners se posbusse geplaas word. Hierdie materiaal handel gewoonlik oor die "Local Economic Development" (LED) -inisiatief asook oor toerisme in en rondom George.

Verdere inligting is ook beskikbaar op die munisipaliteit se webtuiste. Die webtuiste se teikenmark is nie die gemiddelde inwoner van George nie. Volgens die bemarkingsmateriaal, is die webtuiste geskep om George en sy omgewing aan toeriste te adverteer. Die "Integrated Development Plan" en jaarverslae is ook op die webtuiste verkrygbaar. Hierdie verslae word nie aan die publiek uitgestuur nie, maar kan deur enigiemand aangevra word. Die webtuiste is dus 'n middel om dit aan die publiek beskikbaar te stel.

Anders as die meeste instansies het die George Munisipaliteit nie 'n kommunikasie-afdeling nie. Die verskillende tekstipes word deur verskillende departemente geskryf en uitgestuur. Die meeste van die eksterne kommunikasie word egter gedoen deur die George Toerismeburo. Op die oomblik is die persoon wat die hoof is van ekonomiese ontwikkeling ook verantwoordelik vir die meeste van die kommunikasie.

Die finansiële afdeling het aanvanklik die kennisgewings wat saam met die rekeninge uitgestuur word self geskep, maar dit word nou ook deur die Toerismeburo gedoen. Verder is daar interne nuusbriewe wat binne die munisipaliteit self geskep word. Verslae word ook geskryf binne die munisipaliteit, waarvan sommige by die jaarverslag ingesluit word

2.4. 'n Omskrywing van institusionele beeld

Om institusionele beeld te definieer, moet die bestaande definisies van beeld, identiteit, kultuur en reputasie met mekaar vergelyk word. Institusionele identiteit, kultuur en reputasie word betrek by hierdie definisie omdat die vier begrippe so geïntegreer is met mekaar.

Institusionele identiteit is dit wat 'n instansie maak wie hulle is. Institusionele identiteit kan ook vergelyk word met 'n persoon se identiteit; byvoorbeeld iemand se persoonlikheid of dit wat eie is aan 'n individu. Dit kan afgelei word uit die volgende: Brown et al (2006:101) voel dat institusionele identiteit “mental associations about the organization, held by organizational members” is. Dit kan ook verwys na die manier waarop belangrike rolspelers hul organisasie konseptualiseer (Bromley, 2000:241). Institusionele identiteit verwys volgens Hatch en Schultz (1997:356) breedweg na wat lede ervaar, voel en dink oor hul organisasie. Institusionele identiteit kan ook beskryf word as die “central, enduring and distinctive (CED)” aspekte van 'n organisasie (Brown et al, 2006:100). Daar moet verder genoem word dat institusionele identiteit ook te doen het met die visuele aspekte van 'n instansie. Volgens De Stadler (s.a.1) kan identiteit gesien word in die naam, “logo” en ander korporatiewe simbole, die leuse, die kleure, die tipe dienste en produkte, die fisiese infrastruktuur, die topbestuur, ensovoorts.

Alhoewel al bogenoemde definisies as waar aanvaar kan word, hou nie een daarvan die institusionele kultuur in gedagte nie. Institusionele kultuur kan soos volg gedefinieer word: Institusionele kultuur betrek alle lede van die instansie, ontstaan en ontwikkel uit al die hiërargiese vlakke en is gebaseer op die instansie se geskiedenis wat gesien kan word in die fisiese aspekte van die instansie (byvoorbeeld sy naam, produkte, geboue, logo's en ander simbole insluitend die topbestuurders (Hatch & Schultz, 1997:360). De Stadler (s.a.1) noem verder dat institusionele kultuur 'n sosiale konstruk is wat bestaan uit 'n verskeidenheid van kulturele boublokke. Hierdie boublokke sluit gewoonlik die geskiedenis, ideologie, waardes, oortuigings, tradisies, rituele, gebruike, simbole en helde in wat deur al die lede van die instansie oor 'n lang tydperk geskep is en onderhou word.

Verder kan 'n verband getrek word tussen institusionele kultuur, identiteit en beeld deur te kyk na die volgende stelling: "...culture needs to be seen, not as a variable to be measured, accounted for and controlled, but as a context within which interpretations of organizational identity are formed and intentions to influence organizational image are formulated"(Hatch & Schultz,1997:357).

Die verhouding tussen beeld en reputasie moet ook bespreek word. Eerstens beeld: Beeld is volgens Kazoleas et al (2001:206) "any singular opinion or meaning held of an organization – positive or negative or neutral – which, in turn, leads to an assumption that corporate image is, in essence, a collection of a set of 'images' in the receiver and not a singular construct determined and controlled by the organization." Bromley (2000:241) stel dit dat beeld die manier is waarop 'n organisasie homself voorstel aan sy publiek, veral visueel. Bernstein is van mening dat beeld ook gesien kan word as die gevoelens en idees oor die organisasie in die oë van sy teikengroep en nie noodwendig dit wat die instansie self glo hul beeld is nie (aangehaal in Hatch & Schultz,1997:359).

Verder moet in ag geneem word dat die instansie en die publiek verskillende idees het oor beeld. Die gewenste beeld is dit wat die instansie probeer uitstraal, of soms glo dat hulle wel uitstraal. Die gekonstrueerde beeld is dit wat die publiek voel die instansie uitstraal. Uit Brown et al (2006:102) se definisie van beeld blyk dit die gewenste beeld is "mental associations about the organization that organization leaders want important audiences to hold". Verder voel hulle gekonstrueerde beeld is "mental associations that organization members believe others outside the organization hold about the organization".

Dit is dus duidelik dat daar twee verskillende perspektiewe oor beeld is. Die gewenste beeld is dit wat ontstaan uit die instansie se identiteit en dit wat hulle probeer uitstraal. Gekonstrueerde beeld is dit wat mense werklik sien as die beeld van die instansie. Daar moet ook gestel word dat beeld gemanipuleer kan word. Beeld is die indruk wat op 'n sekere oomblik van 'n instansie bestaan, of soos Alvesson dit stel: "...organizational image is a holistic and vivid impression held by an

individual or a particular group towards an organization...” (aangehaal in Hatch & Schultz, 1997:359).

Hierteenoor kan reputasie beskryf word as “mental associations about the organization actually held by others outside the organization” (Brown et al, 2006:101). Reputasie kan ook beskou word as ’n aanduiding van ’n instansie se waarde en bestaan gewoonlik uit ’n oneweredige verspreiding van oortuigings met ’n mate van eenstemmigheid onder die lede van die teikengroep (Bromley:2000:240). Pruzan (2001:50) sien reputasie as beeld en tref dus nie onderskeid tussen die twee begrippe nie.

Uit bogenoemde kan afgelei word dat beeld gesien word as ’n indruk en reputasie as ’n reeks indrukke wat dien as konnotasies wat met die instansie gemaak word . Hierdie konnotasies wat getref word, oftewel die reputasie van die instansie, word oor ’n lang tydperk gevorm. Dit blyk dat beeld wel gemanipuleer kan word, maar nie reputasie nie.

2.5. Burokrasieë en die ontstaan van burokratees

Burokrasieë het ontstaan uit die idee dat organisasies soos masjiene moes funksioneer en dat produktiwiteit verhoog moes word deur sekere reëls, regulasies en roetines in te stel. Dit was nie genoeg om dit net in te stel nie, daar moes ook streng voorsorg getref word dat werknemers daarby hou. Organisasies wat soos masjiene ontwerp is en funksioneer, word as burokraties bestempel (Morgan,1986:22).

Die ekonomiese sosioloog, Max Weber, wat bestempel word as die vader van burokrasie, meen dat burokrasie beter is as enige ander vorm van organisatoriese bestuur in terme van akkuraatheid, stabiliteit, dissipline en betroubaarheid (Puth,1994:16). Verder het Weber ook die sosiale neiging, wat hy rasionalisasie genoem het, in die moderne wêreld waargeneem. Hy het rasionalisasie beskryf as die proses waardeur ouderwetse en tradisionele metodes van sosiale organisasie

geleidelik vervang word deur veelvoudige eksplisiete abstrakte en formele reëls en prosedures (Popenoe et al,1998:120).

As daar verder gekyk word na kommunikasie wat geskep word binne 'n burokrasie, kan die volgende waargeneem word: Eerstens sê Puth (1994:16) dat 'n burokrasie 'n kenmerkende organisatoriese struktuur het, waarin kommunikasie buitensporig formeel is en nie voorsiening maak vir enige kreatiwiteit nie. Reëls en regulasies word ook sterk beklemtoon (Puth,1994:16). Kommunikasie binne die burokratiese instansies is formeel, hoofsaaklik afwaarts en streng volgens die organisatoriese hiërargie en struktuur (Puth,1994:17). Daarom kan burokratees gesien word as 'n register wat ontstaan het uit burokrasieë.

Die volgende afleiding kan ook gemaak word indien burokratees as 'n register beskou word naamlik: Kultuur word gedefinieer as die gedeelde produkte van 'n menslike groep of gemeenskap. Hierdie produkte sluit taal, norme en kennis in (Popenoe et al,1998:24). Met taal as 'n uitvloeisel van kultuur en burokratees as 'n uitvloeisel van burokratiese instansies, moet burokratees dus 'n uitdrukking van kultuur wees.

Verskeie sinonieme bestaan vir die term burokratees. Daar word gepraat van amptenaarstaal, amptenaraans, kanselarytaal asook soms stadhuistaal (uit Nederlands). Om dié begrip beter te verstaan, kan die volgende definisies daarvan beskou word.

- Stadhuistaal: Stywe, vormlike, onnatuurlike taal, kanselarytaal (Pharos Aanlynwoordeboek).
- Kanselarystyl/kanselarytaal: Gebruiklike, taamlik hoogdrawende styl van gesantskap, offisiële styl (Pharos Aanlynwoordeboek).

Burokrasie kan ook soos volg gedefinieer word: 1 Die staatsamptenary as geheel. 2 Willekeurige, kleingeestig-nougesette heerskappy van amptenare (Pharos Aanlynwoordeboek) .

Uit bogenoemde kan die volgende aannames gemaak word:

- Burokrates word nie uit 'n lesersperspektief geskryf nie, maar uit 'n skrywers- of veral saakperspektief. Dit gebeur omdat die burokrasie hul stempel op hul kommunikasie afdruk, deur hul reëls, regulasies en kultuur (wetend of onwetend) in hul kommunikasie in te sluit. Dit gaan dus meer oor die saak as oor die rolspelers.
- Die gebruik van burokrates veroorsaak dat tekste moeilik leesbaar en/of verstaanbaar is as gevolg van die burokratiese taal wat nie altyd vir die publiek toeganklik is nie.
- Die gebruik van burokrates kan probleme tussen die instansie en die teikengroep veroorsaak: Eerstens omdat die publiek nie altyd die kommunikasie verstaan nie en tweedens omdat daar 'n sekere, veral soms problematiese, verhouding tussen die instansie en die publiek ontstaan as gevolg van die burokratiese kommunikasie.

2.6. Magsafstand

Die konsep magsafstand word ontleen van Hofstede (2001), wat vier kulturele dimensies identifiseer op grond waarvan hy nasionale kulture onderskei het. Dié dimensies is magsafstand, onsekerheidsvermyding, manlikheid-vroulikheid en individualisme-kollektivisme. In hierdie studie word die konsep magsafstand ook van toepassing gemaak op institusionele kultuur, juis omdat veral openbare instansies se institusionele kulture so dikwels deur aspekte van magsafstand gekenmerk word. Een van die uitvloeisels van hierdie magsafstandsverskynsel is juis ook die verskyning van 'n register soos burokrates, want deur die aanwending van hierdie register kan magsafstand geskep word.

Om magsafstand te verstaan, moet daar eers gekyk word na die begrip “mag”. Volgens Mulder kan mag gedefinieer word as die potensiaal om iemand anders se gedrag te rig of te bepaal (aangehaal in Hofstede, 2001:98). 'n Soortgelyke definisie van mag is die kapasiteit van mense of groepe om ander mense se aksies te

beïnvloed of te beheer, of die ander mense wil saamwerk al dan nie (Popenoe et al, 1998:186). Volgens Dodd (1995:187) word mag geassosieer met daardie eienskappe wat ander beïnvloed. Hieruit kan afgelei word dat dit die ongelykheid in mag is wat bepaal tot watter mate 'n gesagsfiguur beheer kan uitoefen oor 'n ondergeskikte.

Vervolgens definieer Hofstede (2001:98) magsafstand as 'n meting van die interpersoonlike mag of invloed tussen 'n gesagsfiguur en 'n ondergeskikte, soos ervaar deur die ondergeskikte. Hierdie meting van magsafstandverhoudings kan uitgedruk word in terme van 'n magsverhoudingsindeks (MVI). Wanneer daar 'n hoë magsverhoudingsindeks bestaan, beteken dit dat die gaping tussen die gesagsfiguur en die ondergeskiktes groot is. Net so is die gaping klein, wanneer daar 'n lae MVI voorkom.

Kulture met 'n hoë MVI aanvaar ongelykheid as die sosiale norm (Dodd, 1995:104) wat impliseer dat sekere instansies 'n hoër MVI as ander het. As gevolg van burokratiese strukture het staatsinstansies 'n hoër MVI as byvoorbeeld handelsinstansies. In die meeste utilitaristiese instansies vind die verspreiding van mag in 'n geformaliseerde hiërargie plaas. Hierdie instansies het 'n baie hoë MVI (Hofstede, 2001:97).

Magsafstand word in taal vergestalt op verskillende maniere, waarvan een die gebruik van burokrates is. Hierdie kommunikasiestyl word heel dikwels toegepas (bewustelik of onbewustelik) met die doel om daarmee burokratiese mag te kommunikeer. Dit skep dan afstand tussen die instansie en die teikengroep. Hoe hoër die magsafstandverhouding is, hoe groter is die verskil in taalgebruik. Taal word dus die instrument wat gebruik word om hierdie magsafstandverhouding van binne die instansie ook na buite uit te straal.

“The Power Distance Reduction Theory” is ontwikkel deur die sosiale sielkundige, Mauk Mulder. Die teorie stel voor dat die ondergeskiktes in 'n magsafstandverhouding die gaping tussen hulself en die gesagsfiguur sal probeer kleiner maak. In teenstelling daarmee sal die gesagsfiguur weer die gaping probeer

vergroot (Mulder, 1971). Verder kan ook afgelei word dat die instansie die magsafstandverhouding, bewustelik of onbewustelik, probeer groter maak deur met burokratiese taal te kommunikeer.

Vervolgens is Hofstede (2001:97) van mening dat die ondergeskiktes as groep in hierdie verband 'n bydraende faktor tot die ontwikkeling van 'n magsafstandverhouding kan wees. Hy redeneer dat hierdie verhoudings slegs kan realiseer as die groep dit toelaat. Met bogenoemde argument kan daar egter ook ondersoek ingestel word na die doelgroep se reaksie op die burokratiese beeld en taal wat daarmee geassosieer word. Daar kan gespekuleer word dat die doelgroep juis 'n tipe weerstand opbou teen die manier waarop die instansie hulself voorstel deur hul eksterne kommunikasie. In hierdie argument kan die basis vir hierdie ondersoek gevind word, naamlik om te bepaal in welke mate 'n burokratiese, magsafstandige styl aanvaarbaar is, al dan nie.

2.5. Opsomming

Hierdie hoofstuk is gewy aan die verbande tussen verskeie konsepte en die verduideliking daarvan aan die hand van die IFP-model.

Eerstens is die multi-dimensionele aard van die IFP-model bespreek en die interafhanklikheid van die faktore daarin. Die model bestaan uit drie vlakke: Vlak een hanteer dokumentontwerp maar ook kultuur, insluitend institusionele kultuur, identiteit, houdings, emosies, stereotipes en ander media. Die vier boodskaptipes naamlik referensieel, appellerende, ekspressief en relasioneel word hierby ingesluit. Vlak twee behels fisiese, intellektuele en emosionele toegang tot tekste. Vlak drie het te make met gewenste en gekonstrueerde beeld.

Tweedens word kommunikasie as proses tussen die sender en die ontvanger hanteer met verwysing na die boodskap en die verhoudingsproses tussen mense, hier die George Munisipaliteit en die inwoners. Die eksterne kommunikasiekanale sluit in nuusbriewe en pamflette. Die verantwoordelikheid vir die kommunikasie in die munisipaliteit en die toerismeburo word ook bespreek.

Derdens word institusionele beeld en identiteit gedefinieer. Die rol van kultuur en reputasie en hul verband met sigbare simbole soos die naam en logo asook dienste en produkte word dan verduidelik. Die gewenste beeld wat die instansie glo hulle uitstraal en die gekonstrueerde beeld, naamlik dit wat die publiek glo die instansie weerspieël, word teenoor mekaar gestel. Verder kan beeld wel gemanipuleer word, maar nie reputasie nie.

Vierdens word die begrip burokrasie verduidelik en die gevolglike ontstaan van burokratees. Die belangrikheid van reëls en regulasies laat formele taal ontstaan en burokratees word 'n uitvloeisel van burokratiese instansies, en 'n uitdrukking van hul kultuur. Kenmerke van burokratees is dus: Die gebruik vanuit 'n skrywers- of veral saakperspektief; tekste is moeilik leesbaar en/of verstaanbaar; en dit skep probleme vir die instansie oor onverstaanbare kommunikasie. Sodoende ontstaan 'n problematiese verhouding tussen die instansie en die publiek.

Laastens word magsafstand as kenmerkend van openbare instansies se institusionele kultuur bespreek. Burokratees is juis een van die kenmerke wat magsafstand skep. Magsafstand is die interpersoonlike mag of invloed tussen 'n gesagsfiguur en ondergeskikte, soos ervaar deur die ondergeskikte. As gevolg van hul burokratiese strukture skep staatsinstansies 'n hoë magsafstand wat opsigself weer 'n groter verskil in taalgebruik veroorsaak. Hierdie ongelyke verskil laat die teikengroep weerstand opbou teenoor die manier waarop die instansie hulself voorstel in hul eksterne kommunikasie.

Hoofstuk 3: Burokratees as register

3.1. Inleiding

In Hoofstuk 1 is daarop gewys dat die funksie van kommunikasie die vorm bepaal, wat opsigself die impak bepaal op die instansie se beeld. In Hoofstuk 2 is daar genoem dat taal 'n instrument is wat die kultuur binne 'n instansie na buite uitstraal. 'n Taal, of in hierdie geval 'n register, bestaan uit sisteme en dra sekere kulturele waardes oor. Die “taal” is in hierdie geval burokratees en die vorm van hierdie “taal” bepaal die impak op die instansie se beeld. Ten einde burokratees as register te ondersoek, moet daar gekyk word na die vorm daarvan.

In hierdie hoofstuk gaan burokratees bespreek word in terme van die vorm of verskillende aspekte daarvan. Wanneer daar gekyk word na die vorm van 'n register, moet: simbole, konstruksie en waarde beskou word. Daar sal ook aangedui word hoe hierdie taalkundige konstruksie saamwerk in die definisie van burokratees. Hierdie begrip word soos volg voorgestel:

$$\text{Simbole} + \text{Konstruksie} = \text{Waarde (Potgieter, 2008)}$$

Wanneer daar verwys word na simbole word gekyk na woorde en ander konstruksies, en die wyse waarop hulle in strukture verbind word om groter gehele te vorm. Die waarde van hierdie konstruksies of gehele verwys onder andere na die betekenis van die konstruksies asook die wyse waarop die konstruksies die verhouding tussen die sender (in hierdie geval die instansie) en die teikengroep beïnvloed.

Die simbole, konstruksie en waarde word verder verdeel in verskillende styl-aspekte. Hierdie aspekte, wat hieronder bespreek word, is verkry uit literatuur oor die Plain Language Movement. Myers (2001) se boek *Banishing Bureaucratese: Using Plain*

Language in Government Writing stel dit dat regeringsinstansies se tekste besaai is met burokratees en dat mens liewer “plain language” moet gebruik in hierdie kommunikasie. Daarom word daar spesifiek gekyk na bepaalde stylkeuses wat volgens die PLM ’n teks kan kompliseer.

In hierdie geval wanneer van simbole gepraat word, sal gekyk word na:

- Uitdrukkings van formaliteit
- Oudmodiese of argaïese woorde
- Clichés
- Jargon en moeilike begrippe

Wanneer konstruksie bespreek word, word die volgende betrek:

- Sinslengte
- Die gebruik van oorbodige woorde
- Probleme met temas, byvoorbeeld meer as een tema per paragraaf
- Die gebruik van leestekens
- Die gebruik van die lydende vorm
- Koherensie

Waarde word verkry uit die kombinasie van simbole en konstruksie en die volgende aspekte word beskou:

- Die betekenis van die kommunikasie
- Die beeld en reputasie van die instansie
- Die verhouding tussen skrywer en leser

3.2. Simbole

3.2.1 Formaliteit

Burokrates word meestal geassosieer met hoogs formele taalgebruik of 'n hoogs formele toon. Formaliteit in tekste is nie noodwendig problematies nie en kan ook nie sonder meer met burokratese register gelykgestel word nie. Die gebruik van 'n formele toon kan egter probleme veroorsaak. Daar moet in ag geneem word dat die "afstand tussen die skrywer en die leser en die graad van formaliteit en van die formulering word veral deur die situasie, konteks en tekstipes bepaal" (Du Toit & Smith-Muller, 2003:76). Volgens Stephens (2003) moet 'n gepaste toon gekies word vir die teikengroep. Sy voel ook dat onnodige formaliteit vermy moet word.

Soos reeds genoem, kan die verkeerde gebruik van 'n formele toon probleme veroorsaak tussen die leser en die skrywer. Dit wil sê as die teks te formeel is, gaan dit die afstand in die verhouding tussen die leser en skrywer te veel vergroot. In teenstelling daarmee as die teks informeel is, sal dit hierdie afstand verklein.

Die gebruik van die lydende vorm is kenmerkend van formele taalgebruik, maar word bespreek in afdeling 3.3.5.

3.2.2. Oudmodiese of argaïese woorde

Blamires (2000:116) is van mening dat die woordeskat van 'n taal oor die eeue heen verander. Hy definieer verder argaïese woorde soos volg: "They have ceased to be used altogether, or ceased to be used much in general parlance. They sound quaint." Verder word daar ook gestel dat "sommige woorde en uitdrukkings in 'n taal om verskillende redes in onbruik of onguns [raak]" (Du Toit & Smith-Muller, 2003:104).

Die vraag is egter wat gebeur as van hierdie woorde in tekste voorkom. Daar word gespekuleer dat die gebruik van hierdie woorde in 'n teks lesers vervreem. "Die soort

argaïsmes vervreem sowel minder geskoolde mense as die meeste belese lesers, jongmense, gekultiveerdes, sakemense en wetenskaplikes in 'n groot aantal studieverde" (Du Toit & Smith-Muller, 2003:104). De Stadler (s.a.2) stem saam met bogenoemde stelling en noem dat die gebruik van argaïese woorde of uitdrukkings wat veral in amptelike taal voorkom, dikwels 'n vervreemding in die teks meebring. Voorbeelde hiervan is volgens Du Toit & Smith Muller (2003:104): *'n stuiwer in die armbeurs gooi, in die huwelik begewe, die notule as gelese beskou.*

3.2.3. Clichés

Clichés kan gedefinieer word as "afgesaagde, geykte of afgeslyte woorde of uitdrukkings, ook retoriek genoem. Dit kom kortliks daarop neer dat uitdrukkings gevalueer word as hulle te veel in gebruik is" (Du Toit & Smith-Muller, 2003:106)

Blamires (2000:293) stem saam met bogenoemde en stel dit dat: "... now that the expression has caught on so that everyone speaks of throwing things out of windows instead of getting rid of them or abolishing them, the expression scarcely makes an impact. Familiarity breeds contempt." Die probleem met clichés is dus dat mense dit nie meer wil lees nie. Die leser sal die clichés wat in die teks voorkom, ignoreer en sodoende waardevolle inligting mis.

Voorbeelde hiervan is veral wanneer adjektiewe en naamwoorde saam gebruik word. Volgens Du Toit en Smith-Muller (2003:53,106), *welverdiende rus, stralende glimlag* en *skrynende ironie, stemme dik gemaak.*

3.2.4. Jargon en moeilike begrippe

Jargon (ook bekend as vaktaal) is 'n verskynsel wat voorkom in tekste wat vanuit 'n instansie na die publiek gestuur word. Jargon kan gedefinieer word as "'n oordrewe vorm van vaktaal" (Du Toit & Smith-Muller, 2003:81). Myers (2001:107) noem dat jargon vermy moet word sover moontlik. Vervolgens sê sy as dit wel nodig is om die vaktegniese term te gebruik, dit die eerste keer wat dit in die teks voorkom

gedefinieer moet word. Die probleem is dat jargon net binne 'n sekere afdeling, instansie of konteks sinvol gebruik kan word. Dit is omdat hierdie begrippe slegs verstaan word deur die personeel in die sekere afdeling of instansie.

Dikwels kom daar ook ander begrippe in tekste voor en hoewel dit nie jargon is nie, is dit tog moeilik verstaanbaar. Du Toit en Smith-Muller (2003:29) verwys daarna as “onbekende woorde, te lang woorde, oordrewe vaktaal en abstrakte woorde” en sê verder dat dit dikwels as moeilik ervaar word. Dit gebeur ook soms dat die skrywer die leser se vermoë oorskat en woorde gebruik wat moeilik is vir die leser om te verstaan.

Voorbeelde hiervan in militêre jargon is: *Operasionele gebied* en *regiment* (Du Toit en Smith-Muller, 2003:81)

3.3. Konstruksie

3.3.1. Sinslengte

Sinslengte word ondersoek omdat die aanname gemaak word dat burokratese tekste dikwels van te lang sinne gebruik maak. 'n Teks kan baie moeilik leesbaar raak wanneer die sinskonstruksies ingewikkeld is. “Die ingewikkeldheid van die sin kan in verband gebring word met sy lengte of kompleksiteit” (De Stadler, s.a.2).

In Stephens (2003) se artikel wat handel oor Plain Language skep sy die volgende kriteria vir sinslengte: Eerstens sê sy dat daar net een idee (tema) per sin moet wees en tweedens dat sinne onder 35 woorde gehou moet word. Sy sê verder dat die gemiddelde sin 25 woorde lank is. Lang sinne is geneig om 'n teks moeiliker te maak, juis omdat dit so baie inligting bevat. “Tog kan nie aanbeveel word dat alle sinne kort moet wees nie” (Du Toit & Smith-Muller, 2003:31). Die probleem van te kort sinne is dat dit die vloei van die teks kan belemmer.

Die keuse van sinslengte moet egter bepaal word deur die teikengroep. Volgens Burger en De Jong het Amerikaanse taalkundiges bevind dat hoër opgeleide mense met groter gemak tekste met gemiddeld langer sinne kan volg (aangehaal in Du Toit & Smith-Muller, 2003:31).

3.3.2. Die gebruik van oorbodige woorde

Blamires (2000:322) sê die volgende oor oorbodige woorde (of soos hy dit noem “The worst excesses”): “What it all amounts to is that verbosity now runs riot in the kind of publicity material we have been sampling. The first rule of the crudest business-speak appears to be: Never use one word where two will do, or two words where three will do.”

De Stadler (s.a.2) is ook van mening dat mense soms “lei aan ’n sieklike woordrykheid wat nie funksioneel is nie, dit wil sê hulle gebruik vyftig woorde waar vyf ook sou gedeug het.” Verder praat De Stadler (s.a.2) ook van stoplappe. Hy definieer dit as “woorde wat niks bydra tot die inhoud van die sin nie.”

Die gebruik van oorbodige woorde het gewoonlik een van drie oorsake. Die eerste oorsaak is onsekerheid by die skrywer wat onseker is van sy standpunt en dit lei tot omslagtige formulering (Du Toit & Smith-Muller, 2003:55). ’n Voorbeeld hiervan is: *Dit wil voorkom of dit byna onmoontlik is om deur die hek te glip*. Die sin kan vereenvoudig word tot: *Dit lyk onmoontlik om deur die hek te glip*.

Die tweede oorsaak is ondeurdagtheid. Dit gebeur wanneer ’n skrywer “skryf sonder om oor die sinsinhoud na te dink” (Du Toit & Smith-Muller, 2003:55). ’n Voorbeeld hiervan is: *As daar na die oond gekyk word, sal ons kan waarneem dat die liggie aan is*. In teenstelling daarmee kan daar gestel word: *Die oond se liggie is aan*.

Die derde oorsaak is die vertoon van welsprekendheid. Die aanname word gemaak dat burokratese tekste oorbodige woorde het juis oor hierdie vertoon van welsprekendheid. Dit gebeur wanneer skrywers probeer imposant klink. ’n Voorbeeld hiervan is: *As daar gekyk word na die teks, kan daar die afleiding gemaak word dat*

... “Hierdie retoriese aanloop vertraag die hoofmededeling ...”(Du Toit & Smith-Muller, 2003:55)

3.3.3. Probleme met temas

Die aanname is dat daar veral twee probleme in burokratese tekste is, wanneer dit kom by die gebruik van temas: Die eerste probleem is dat skrywers dikwels nie gebruik maak van 'n temasin en ondersteunende sinne nie. Gevolglik is dit moeilik vir die leser om die paragraaf se tema te identifiseer. Dit is 'n goeie idee om die temasin die eerste sin van jou paragraaf te maak, maar nie altyd nodig nie. Myers (2001:45) beskryf die noodsaaklikheid van temasinne soos volg: “The topic sentence summarizes and introduces what a paragraph is all about ... the topic sentence is the major theme and the rest of the paragraph is the development of that theme.”

Die tweede probleem is dat skrywers partykeer meer as een tema in 'n paragraaf behandel. Laasgenoemde moet liefers vermy word. Die gevolg daarvan is dat die inligtingslading van die paragraaf te hoog raak en dit dan moeilik leesbaar of verstaanbaar word. De Stadler (2005:1) sê dat paragrawe 'n hoofgedagte moet verwoord wat die “tema van die betrokke paragraaf” heet.

3.3.4. Die gebruik van leestekens

Leestekens is veronderstel om die lees van 'n teks te vergemaklik, maar as dit verkeerd gebruik word, kan die teenoorgestelde gebeur. Die veronderstelling is dat leestekens verkeerd aangewend word in burokratese tekste en dat die betekenis van kommunikasie dan verlore kan gaan. Dit kan soos volg verduidelik word: “leestekens is die verkeerstekens van geskrewe taal wat die verkeer laat vloei en opdamminge en verdwaal uitskakel” (Du Toit & Smit-Muller, 2003:36).

Blamires (2000:193) voel dat “correct punctuation is achieved by close attention to meaning.” Hy glo verder ook dat betekenis binne die teks verlore kan gaan as leestekens nie reg gebruik word nie.

3.3.5 Die lydende vorm

Die lydende vorm (ook bekend as passiefkonstruksies) kan geassosieer word met tekste met 'n burokratiese register, aangesien burokratiese taalgebruik gekenmerk word deur 'n oormaat aan passiefkonstruksies. De Stadler (s.a.2) is van mening dat die uitwerking van die lydende vorm “die doener van die handeling relatiewe of selfs verswyg. Omdat die doener dikwels 'n mens is, kom dit neer op 'n vorm van ‘ontmensliking’ van die teks en daarom verhoog die formaliteitsvlak.”

Laasgenoemde stel dit dus dat dit 'n skerper fokus op die saak bring en dus 'n verminderde fokus op die rolspelers. Hier kom die passiefkonstruksie dan te pas, want dit relatiewe die menslike dimensie in die kommunikasie.

Stephens (2003) raai ook skrywers aan om net wanneer dit nodig is die lydende vorm te gebruik. Sy verkies eerder die bedrywende vorm en sê dat dit nodig is om die doener en die aksie in die sin te identifiseer. Myers (2001:66) stem saam met die idee dat dit beter is om die bedrywende vorm te gebruik. Sy stel dit dat die trefkrag van skrywers se tekste verminder word deur die gebruik van die lydende vorm.

Daar kan gesê word dat die bedrywende vorm meer menslik is as die lydende vorm, maar wat gebeur wanneer dit meer funksioneel is om eerder 'n teks formeel aan te bied? “Dit is dikwels hierdie kenmerke [onpersoonlikheid, styfheid en saaiheid] wat in sommige formeler tekstipes, byvoorbeeld jaarverslae, funksioneel is” (Du Toit & Smith-Muller, 2003:85).

3.3.6. Koherensie

Die aanname wat die PLM maak, is dat burokratese tekste dikwels nie koherent is nie, juis omdat hierdie tipe kommunikasie nie lesersgerig is nie. Koherensie is nodig om die vloei in 'n teks te verbeter en maak die teks aansienlik makliker vir die leser om te lees en te verstaan. Die gebruik van kohesiemerkers, ook bekend as skakels of diskoersmerkers, in 'n teks is baie belangrik.

'n Definisie vir kohesiemerkers is “dus daardie woorde wat die teks (gesprek tussen leser en skrywer) merk sodat daar samehang tussen die verskillende dele van die teks is” (Orr & Schutte, 2001:59). Voorbeelde van kohesiemerkers is woorde soos *vervolgens*, *verder*, *dus*, *ook*, *in teenstelling met*. Dit dui gewoonlik ook progressie in 'n teks aan.

3.4. Waarde van kommunikasie

3.4.1. Die betekenis van die kommunikasie

Die boodskap of betekenis van die kommunikasie moet behoue bly. Dit is daarom belangrik om te kyk na wat die effek van burokratees in die konstruksies en die simbole op die betekenis is. “Begryplikheid of helderheid is 'n voorwaarde vir elke doel wat met 'n teks nagestrew word. Wanneer die leser dit moeilik vind om 'n teks te verstaan, sal die ander stylbeginsels nie daarvoor kan vergoed nie. Meer nog: dit is die helder teks wat vir die leser geloofwaardigheid het” (Du Toit & Smith-Muller, 2003:26).

Wanneer 'n teks nie baie duidelik uiteengesit is nie, kry mens te doen met vaagheid of dubbelsinnigheid. As die skrywer nie eksplisiet stel wat hy wil sê nie, kan die teks vaag word. Die leser moet dan self probeer uitwerk wat die doel van die teks is.

As die skrywer egter wel dit stel wat hy wil sê, maar die stelling kan op meer as een manier geïnterpreteer word, is die teks dubbelsinnig (Blamires, 2000:263). Die probleem hiermee is dat die leser die doel van die kommunikasie kan miskyk.

Blamires (2000:260) sê dat 'n goeie skrywer 'n leser laat voel of die betekenis duidelik oorgedra word. Dit is daarom belangrik om presiese terme, presiese verwysings, presiese en sinvolle verbande en konsekwente terminologie te gebruik (De Stadler, s.a.2).

3.4.2. Die beeld en die reputasie van die instansie

Soos reeds genoem in Hoofstuk 2, is beeld 'n indruk en reputasie konnotasies wat met die instansie gemaak word en dit moet daarvolgens beoordeel word. Die beeld en reputasie van die instansie word grootliks beïnvloed deur die instansie se kommunikasie. Om 'n instansie se beeld en reputasie te toets, word egter 'n gehoor benodig. Die beeld en reputasie word getoets deur middel van 'n vraelys en sal in Hoofstuk 6 bespreek word.

3.4.3. Die verhouding tussen die instansie en die teikengroep

Dit is belangrik dat skrywers weet wie hul teikengroep is. Stephens (2003) sê dat dit nodig is om die teikengroep te identifiseer en goed na te vors sodat die kommunikasie geslaagd is. "Of die skrywer die guns van die leser wen, hang grootliks af van die houding van die skrywer en die toon van die teks" (Du Toit & Smith-Muller, 2003:87). Daar is reeds genoem dat formaliteit op verskeie maniere in tekste oorgedra word. Die formaliteit van 'n teks bepaal ook die afstand tussen die skrywer en leser. Die verhouding tussen die instansie en die teikengroep sal ook getoets word deur middel van 'n vraelys en in Hoofstuk 6 bespreek word.

3.5. Opsomming

Soos reeds genoem, is die waarde van kommunikasie gelyk aan die konstruksies en simbole wat gebruik word. Dit is daarom nodig om te kyk presies wat hierdie konstruksies en simbole veroorsaak.

Eerstens is dit duidelik dat formaliteit 'n beduidende rol speel in die verhouding tussen die skrywer en die leser. Formaliteit word ook bewerkstellig deur 'n paar faktore, onder andere, deur die lydende vorm te gebruik.

Tweedens, kan lesers deur die gebruik van oudmodiese of argaïese woorde vervreem word van die teks. Dit kan ook gebeur wanneer daar moeilike terme of jargon gebruik word.

Derdens moet temas duidelik identifiseerbaar wees, leestekens moet reg gebruik word en tekste moet koherent wees, anders lees dit te moeilik. Nog 'n bydraende faktor is die sinslengte. Die gebruik van oorbodige woorde speel ook 'n belangrike rol in sinslengte.

Laastens is dit nodig om liewer clichés te vermy. Lesers lees nie clichés nie en is dan minder geneig om die res van die teks ook te lees.

Hoofstuk 4 - Metodologie

4.1. Agtergrond

Die studiebenadering is in hierdie geval kwalitatief en kwantitatief, maar word ook geklassifiseer as 'n verkennende en verklarende studie. 'n Kwantitatiewe studie maak van 'n meetinstrument gebruik. In teenstelling daarmee word 'n kwalitatiewe studie gedoen waar die data nie gemeet kan word nie, spesifiek as dit met woorde en sinne te doen het (Bless & Higson-Smith, 2004:38).

Volgens Mouton en Marais (1990:45) is die doel van 'n verkennende studie om 'n relatief onbekende terrein te verken. Dié verkenning sluit die volgende in: Om nuwe insigte oor die verskynsel in te win en om sentrale konsepte en konstrakte te verklaar. Verder haal Mouton en Marais (1990:45) Sellitz et al aan en noem drie maniere waarop 'n verkennende studie gedoen word:

1. 'n oorsig van bestaande, toepaslike literatuur,
2. 'n opname onder mense wat praktiese ervaring van die probleem het,
3. 'n ontleding van insig-stimulerende voorbeelde.

Verklarende studies se doel is om oorsaaklikheid tussen veranderlikes aan te toon. Die verband wat aangetoon word, is in hierdie geval nie genoeg nie, dus word die rigting van die verband ook ondersoek. Die doel is dus om bepaalde verskynsels in terme van sekere oorsake te probeer verklaar (Mouton & Marais, 1990:47). Volgens Mouton en Marais (1990:47) is dit nodig om te noem dat daar drie sentrale voorwaardes vir 'n geldige kousale verklaring is:

1. Dat 'n bepaalde opeenvolging van oorsaak en gevolg geld
2. Dat 'n bepaalde verskynsel of verskynsels die egte oorsaak/oorsake van y is.
3. Dat 'n aantoonbare verband tussen die verskynsels bestaan, met ander woorde dat die kousale (of onafhanklike) veranderlike(s) en die afhanklike veranderlike kovarieer.

4.2. Doelstellings

Die doel van hierdie studie is om die volgende uit te vind:

- Om te bepaal of burokrates wel in die George Munisipaliteit se kommunikasie voorkom
- Om te bepaal of die gebruik van burokrates in die munisipaliteit se kommunikasie die instansie se beeld beïnvloed
- Om te bepaal of daar 'n magtverhouding ontstaan tussen die instansie en die teikengroep en hoe hierdie verhouding die kommunikasie beïnvloed.

4.3. Navorsingsproses

4.3.1 Literatuuronderzoek

Eerstens word die kenmerke van burokrates ondersoek deur relevante literatuur te raadpleeg. Burokrates word dan omskryf en verduidelik as 'n register. Die kenmerke van dié register word verdeel in simbole, konstruksies en waarde. Waarde word dan opgedeel in betekenis, beeld en verhouding. Die doel van hierdie ondersoek is om kriteria te ontwikkel vir burokrates en dit dan toe te pas op tekste. Die kriteria dien dus as analitiese instrument en 'n meetinstrument word ook daaruit geskep.

4.3.2 Teksanalise

Sestien tekste word volgens hierdie kriteria bespreek om vas te stel of burokrates wel in hierdie tekste voorkom. Die tekste is almal voorbeelde van eksterne kommunikasie geskep in munisipaliteite. Twaalf van hierdie voorbeeldtekste is van die George Munisipaliteit en vier van ander munisipaliteite. Die ander vier tekste word ingesluit om aan te toon dat burokrates nie net voorkom in die George Munisipaliteit se kommunikasie nie. Daar is wel kriteria wat nie getoets kan word in die teksanalise nie en daarvoor is 'n meetinstrument nodig.

4.3.3 Vraelysondersoek

Die meetinstrument word afgelei uit die analitiese instrument. Die meetinstrument is naamlik 'n vraelys wat aan 80 inwoners van George gegee word. Die doel van die vraelys is om beeld in terme van kommunikasie te meet. Verder word daar ook gekyk na die afstand tussen die leser en skrywer, die gebruik van moeilike begrippe sowel as vaagheid of dubbelsinnigheid in tekste.

Eerstens moet 'n teks geanaliseer word om te kyk of daar burokratiese verskynsels geïdentifiseer kan word. Dan moet 'n tweede teks geskep word. Die tweede teks word geskep uit die oorspronklike teks, maar die verskynsels word gemanipuleer en in eenvoudiger taal omgesit. Dit beteken dat die sinskonstruksies, moeilike terme ensovoorts wat die burokratees aandui, gemanipuleer word om eenvoudig en meer lesersgerig te wees. 'n Binnegroep-ontwerp gaan ook gebruik word. Dus gaan al die proefpersone beide tekste hê wanneer hulle die vraelyste invul.

Om te voorkom dat die respondente nie net die eerste teks kies nie, word twee vraelyste uitgedeel. Die eerste vraelys het die oorspronklike teks (gemerkt as Teks A) eerste geplaas en die gemanipuleerde teks (gemerkt as Teks B) tweede. Die tweede vraelys het die gemanipuleerde teks (gemerkt as Teks A) eerste en die oorspronklike teks (gemerkt as Teks B) tweede.

4.4. Etiese aspekte

Met die gebruik van vraelyste is daar sekere etiese aspekte wat in ag geneem moet word. Die navorser moet aan die respondente sê waarvoor die vraelys gebruik gaan word, hoe die resultate geïnterpreteer gaan word en hoe die respondent geselekteer is. Verder moet die navorser ook die respondente vertel wie die navorsing doen en hoe anonimiteit verseker word (Jenkins, 1999:9).

In hierdie geval is aan die respondente gesê dat die vraelys ondersoek tot watter mate George Munisipaliteit se kommunikasie hul beeld beïnvloed. Die gebruik van burokratees is nie genoem nie omdat dit die respondente se antwoorde kon

beïnvloed of hulle sou kon verwar omdat die begrip nie noodwendig aan hulle bekend is nie. Die vraelys is verder totaal anoniem omdat geen inligting wat iemand se identiteit sou kon onthul, gevra is nie.

4.5. Opsomming

In hierdie hoofstuk is die navorsingsmetodologie bespreek met verwysing na die benaderings en instrumente.

Eerstens is die kwalitatiewe en kwantitatiewe, of verkennende en verklarende benaderings volgens bestaande literatuurbronne verduidelik.

Tweedens is die doel van die studie beskryf, naamlik om te bepaal of burokratees wel in die George Munisipaliteit se kommunikasie voorkom. Die invloed daarvan op die instansie se beeld, of dit 'n magsafstandverhouding laat ontstaan tussen die instansie en die teikengroep en hoe hierdie verhouding die kommunikasie beïnvloed, word ook ondersoek.

Derdens is die navorsingsproses bespreek met verwysing na relevante literatuur wat die kenmerke van burokratees definieer. Die studie ontwikkel hieruit kriteria om 'n meetinstrument te skep vir die voorkoms en invloed van burokratees.

Vierdens is die rol van 16 tekste wat in die George en ander munisipaliteite geskep is, as voorbeeldmateriaal ontleed. Vraelyste oor hierdie tekste en die rol van respondente, inwoners van George is ook bespreek. Begrippe soos afstand tussen leser en skrywer, moeilike begrippe sowel as vaagheid of dubbelsinnigheid in die tekste en die rol van gemanipuleerde tweede tekste is verduidelik.

Laastens is etiese aspekte hanteer wat met die gebruik van vraelyste gepaard gaan. Die navorser moet besonderhede oor die doel, interpretasie, seleksiekriteria, die identiteit van die navorser en anonimiteit met die respondente deel.

Hoofstuk 5 - Teksanalise

5.1. Inleiding

In hierdie hoofstuk word daar gekyk na 16 tekste wat voorbeelde is van eksterne kommunikasie vanuit munisipaliteite. Twaalf van hierdie tekste is vanuit die George Munisipaliteit en vier tekste is vanuit ander munisipaliteite.

Die tekste word geanaliseer volgens kriteria wat uit Hoofstuk 2 afgelei word. Daar is egter kriteria wat nie in hierdie analise behandel word nie aangesien 'n gehoor benodig word vir die toetsing van die elemente. Die elemente wat nie hier getoets word nie sal in die lesergerigte ondersoek in Hoofstuk 6 getoets word. Hierdie twee elemente is:

- die verhouding tussen die instansie en teikengroep
- die beeld van die instansie.

Die kriteria waaraan die tekste wel gemeet gaan word, is die volgende:

1. Die gebruik van oudmodiese of argaïese woorde
2. Die gebruik van clichés
3. Die gebruik van jargon
4. Die gebruik van moeilike begrippe
5. Die gebruik van te lang sinne
6. Die gebruik van oorbodige woorde
7. Die voorkoms van meer as een tema per paragraaf
8. Of daar 'n temasin in die paragraaf is en of dit maklik identifiseerbaar is
9. Die oormatige of verkeerdelike gebruik van leestekens
10. Die gebruik van die lydende vorm
11. Of die teks koherent is
12. Of die teks vaag of dubbelsinnig is.

Voorbeelde van die verskynsels sal bespreek word en gekontrasteer word met 'n sogenaamde ankerteks met minder burokratese taal. In afdeling 5.3., sal daar ook 'n oorsigtelike voorstelling gemaak word van die elemente van burokratese wat in spesifieke tekste voorkom.

Omdat daar 12 punte van analise is, kry tekste 'n punt uit 12 om die blote voorkoms van burokratese elemente aan te dui. Hoe hoër die punt, hoe hoër is die voorkoms van verskillende elemente van burokratese in die teks. Hierdie tabel is slegs 'n voorstelling van watter elemente gevind kan word in die verskillende tekste. Die punttoekenningsverhouding is positief, dit wil sê 'n punt word toegeken vir die teenwoordigheid van 'n problematiese verskynsel, maar daar is kriteria waar dit nie kan geld nie. Die gebruik van 'n temasin en diskoersmerkers is positief en daarom word daar nie punte toegeken vir die aanwesigheid daarvan nie. In hierdie gevalle word dus op negatiewe wyse bepunt, dit wil sê op die basis van die afwesigheid van 'n bepaalde verskynsel.

Die numerering van tekste met die name is soos volg:

- A. *Green Point Market to be relocated* (Kaapstad)
- B. *Laingsburg Munisipaliteit Kennisgewing 21/2008*
- C. *Munisipale Naamsverandering Plettenbergbaai Munisipaliteit na Bitou Munisipaliteit*
- D. *Stad Tshwane Metropolitaanse Munisipaliteit Kennisgewing*
- E. *Kwotasie Nr Eng023 Van 2008* (George Munisipaliteit)
- F. *Local Economic Development* (George Munisipaliteit)
- G. *Excellent Client Service – George Municipality*
- H. *Help Ons Asb!* (George Munisipaliteit)
- I. *Computer And Business Skills Training – LED Skills Development Centre* (George Munisipaliteit)
- J. *Korttermyn Bemarkingsplan Werkswinkel* (George Munisipaliteit)
- K. *The City For All Reasons* (George Munisipaliteit)
- L. *Direktoraat: Beplanning en Behuising* (George Munisipaliteit)
- M. *Voorwoord Deur die Uitvoerende Burgemeester* (George Munisipaliteit)
- N. *From the Desk of the Municipal Manager* (George Munisipaliteit)
- O. *From the Office of the Executive Mayor* (George Munisipaliteit)
- P. *Ankerteks: Hoe om Elektrisiteit te bespaar* (George Munisipaliteit)

5.2.1. Die gebruik van oudmodiese of argaïese woorde

Oudmodiese of argaïese woorde is woorde wat nie meer algemeen gebruik word nie. Die uitwerking van hierdie woorde op 'n teks is dat dit vervreemding meebring.

Ankerteks:

In hierdie teks bespreek die skrywer verskillende tipes energiebronne en som dit dan op met die term “buzz words.” Hierdie term is nie oudmodies nie.

Teks C:

In hierdie teks praat die skrywer oor wat die proses van 'n naamverandering behels. Hy noem dat dit onder andere 'n “wysiging noodsaak” van die Instellingskennisgewing van die betrokke munisipaliteit. Die woord *noodsaak* word wel nog gereeld gebruik, maar is eintlik oudmodies en onnodig formeel.

Teks D:

In teks D gebruik die skrywer die woord *alvorens*. *Alvorens* word in die HAT(2005:44) geklassifiseer as boektaal. Boektaal word verder in die HAT(2005:108) beskryf as stywe onnatuurlike taal. Stywe onnatuurlike taal kan gesien word as oudmodies of argaïes.

Teks E:

In teks E word die woord *dog* gebruik as volg: “Hiermee rig ons 'n vriendelike dog dringende versoek ...” Bogenoemde woord is egter volgens Eksteen en Labuschagne (1993:142) verouderd en kon eenvoudig met die woord *maar* vervang word.

Teks J:

In die derde paragraaf van teks J word die term *poog* soos volg gebruik: “Die werkwinkel sal verder poog om die inligting wat reeds saamgestel is ...” Die term *poog* kon vervang word met *probeer* en dan sou dit nie so formeel en verouderd geklink het nie.

5.2.2. Die gebruik van clichés

Volgens die HAT (2005:137) is clichés: afgesaagde, holruggeryde uitdrukkings; verslete beeldspraak.

Teks F:

Hierdie teks behandel die plaaslike ekonomiese ontwikkeling (LED) van George. Die skrywer bespreek die doel van die LED en ook die redes vir die publiek om betrokke te raak. In die laaste sin van die laaste paragraaf gebruik die skrywer die metafoor “pillars of economic growth in George.” Dit is ’n welbekende, “oorbruikte” metafoor en kan as ’n cliché gesien word.

Teks I:

In teks I word die spreekwoord, *kennis is mag* gebruik. Dit word net in Engels gestel: “knowledge is power.” Hierdie spreekwoord is algemeen bekend en reeds holruggery. Dit kan dus as ’n cliché beskou word.

Teks J:

In teks J se derde paragraaf word die metafoor *om ’n prentjie te kan voorlê* gebruik. Dit is ’n voorbeeld van beeldspraak wat baie cliché-agtig oorkom.

Teks K:

In teks K is die skrywer besig om George te prys. Volgens die skrywer beskik George; “oor ’n rykdom van natuurlike hulpbronne, insluitende ’n uitgebreide kuslyn, weelderige plantegroei, ’n gematigde klimaat ... vrugbare landbougrond ... asemrowende berglandskap.” Alhoewel die skrywer George se natuur beskryf, kan die meeste van die beskrywende woorde gesien word as clichés. Omdat die skrywer ’n oormaat beskrywende woorde gebruik, kan dit cliché-agtig voorkom.

Teks M:

In teks M noem die skrywer dat hy sy “dank en waardering” wil uitspreek. Dit kan ook gesien word as ’n cliché. Dis ’n formule-agtige uitspraak wat al so verslete is dat dit byna geen betekenis meer het vir die leser nie.

Teks N:

In teks N gebruik die skrywer die metafoor “to add fuel to the fire.” Dit is weereens ’n spreekwoord wat alombekend is en daarom beskou kan word as ’n cliché.

Teks O:

In teks O gebruik die skrywer die idee dat “several positive matters highlighted the year...” Dit is weereens ’n stelwyse wat al meer as een keer tevore gebruik is en daarom die versletenheid van ’n cliché begin aanneem.

5.2.3. Die gebruik van jargon

Soos reeds genoem, is jargon ook bekend as vaktaal en dui begrippe aan wat net binne sekere velde (of instansies) verstaan word.

In teks D, buiten al die wette en artikels wat genoem word, word daar ook verwys na interne of eksterne meganismes wat ’n munisipale diens kan voorsien. Verder kom die term *staatsorgaan* voor in die teks. Hierdie begrip word gereeld gebruik in regeringsinstansies, maar nie dikwels op ander plekke nie. Dit maak dus die term ook vaktaal.

Die term *mobilitateitstrategie* kom voor in twee tekste van die George Munisipaliteit. Teks M en teks O noem beide die term, maar verklaar dit nie. Hierdie term kan as jargon gesien word, omdat dit ’n aanvaarde term is binne die munisipaliteit, maar nie bekend is aan die teikengroep nie.

5.2.4. Die gebruik van moeilike begrippe

Die volgende moeilike begrippe word in die verskillende tekste gevind.

- *Eradicate* wat voorkom in teks F
- *Imperative* verskyn in teks F

- Die woord *depleted* kom voor in teks F
- In teks G verskyn die begrip *service - centric culture*.
- *Prima* in teks K.
- *Rekrutering* kom voor in teks M en al word dit in die HAT gelys, is dit eintlik 'n leenwoord. Die Engelse woord is *recruiting*.
- In teks N verskyn die uitdrukking *inter alia*.
- Die woord *necessitate* kom voor in teks N.
- Die begrip *culminating* verskyn in teks O.
- In teks O word daar ook gepraat oor *utilization*, wat dus stel dat die IDP aangewend sal word.

5.2.5. Die gebruik van te lang sinne

Soos reeds genoem, veroorsaak lang sinne 'n probleem omdat lesers dit moeilik vind om dit te lees en te verstaan. Hierdie lang sinne verhoog die burokratese lading van die betrokke tekste aansienlik. Die skrywers skryf sonder inagneming van die behoeftes van die leser en veroorsaak daarmee 'n soort burokratiese vervreemdingseffek. Die volgende is voorbeelde van sinne wat uit die voorbeeldtekste aangehaal word:

Ankerteks:

'n Voorbeeld van 'n kort, maklik leesbare sin kan uit die ankerteks soos volg aangehaal word: "Gebruik energiebesparende gloeilampe."

Teks A:

"One of Cape Town's popular tourist attractions, the Green Point Informal Trading Market, which is renowned for it's African curios, will have to move due to the construction of the new Green Point Traffic Circle and pedestrian pass, which is due to start soon." (44 woorde)

“This is to ensure that informal traders are able to continue trading while the stadium is being built, and to meet the City of Cape Town’s strategic objective of creating more trading opportunities for its residents.” (36 woorde)

Teks C:

“Ek is trots om te kan aankondig dat die wysiging aan die Instellingskennisgewing van die Plettenbergbaai Munisipaliteit nou gepubliseer is in ’n Provinsiale Koerant en dat die Munisipaliteit met onmiddellike effek bekend sal staan as die Bitou Munisipaliteit.” (38 woorde)

Teks D:

“Lede van die publiek, besighede, gemeenskapsgebaseerde organisasies, nie-regeringsorganisasies en alle belanghebbende en geaffekteerde partye word dringend versoek om hul standpunte in te dien oor die lewering van ’n elektrisiteitsdiens in die Tshwane munisipale gebied deur middel van ’n eksterne meganisme.” (40 woorde)

Teks K:

“Die ekonomiese infrastruktuur in terme van die natuurlike omgewing sluit in die beskermde areas (openbare sowel as private natuurreservate en nasionale parke) soos die Wildernis Nasionale Park en die Tuinroete Botaniese Tuin, ’n wye verskeidenheid van gholfbane van wêreldklas standarde soos Fancourt en verskeie ander en die Outeniqua Choo-tjoe trein wat toeriste vervoer vanaf George, deur ‘die wonders van die hart van die Tuinroete’ na Knysna langs ’n asemblemende kuslyn met natuurlike skoonheid sonder weerga.” (75 woorde)

“Die kwaliteit van lewe in die Suid-Kaap maak dit ’n gesogte area vir heelparty professionele persone - tegnologie en die voordele van die sogenaamde ‘grenslose’ gemeenskap wat moontlik gemaak word deur gevorderde kommunikasie – en inligting tegnologie, maak dit moontlik vir talle inwoners om die vreugdes van inwonerskap in George te kombineer met kort reise weg van die huis vir besigheidsdoeleindes.” (60 woorde)

Teks M:

“Die finansiële posisie van die George Munisipaliteit is huidiglik kerngesond genoeg om nie alleen in die noodsaaklike munisipale dienslewering behoeftes van die inwoners in 2007 alleen te kon voorsien nie, maar kon daar ook geslaag word om ’n aantal dinamiese projekte te identifiseer; te inisieer; te finansier en suksesvol te implementeer, wat die infrastruktuur in George beduidende opgradeer en verbeter het asook ’n verskeidenheid maatskaplike suksesse wat behaal is om armoede te verlig en om in die behoeftes van armes te voorsien, wat bereik is deur plaaslike ekonomiese ontwikkelingsinisiatiewe en volgehoue kapitaalwerkeprogramme, aangevul deur die mobiliteitstrategie wat bekend gestel en geloods is deur die Departement van Openbare Werke en Vervoer, wat die potensiaal bied om revolusionêre verbeteringe binne die demografiese ontwikkeling van George binne die afsienbare toekoms te bewerkstellig.” (128 woorde)

“Die beleid van George Munisipaliteit sal wees om deurlopende rekrutering van belegging op nasionale sowel as internasionale vlak aan te moedig en verwelkom deur die vestiging en uitbouing van selektiewe bilaterale betrekkinge met ander vergelykbare stede wat voordelig vir George kan wees.” (42 woorde)

“Dit is inderdaad my voorreg en eer om hiermee die George Munisipale Jaarverslag vir 2007 aan u bekend te stel, wat die begrote sowel as werklike inkomste en uitgawes vir die jaar onder oorsig stipuleer, wat onteenseglik bevestig en bewyse verskaf van die feit dat George Munisipaliteit bekostigbare, volhoubare en effektiewe dienslewering bied aan al die inwoners van ‘George, die stad vir alle redes!’” (64 woorde)

5.2.6. Die gebruik van oorbodige woorde

Ankerteks:

In hierdie teks kan ’n voorbeeld van ’n kort en kragtige sin gesien word: “Gebruik warm water spaarsamig.”

Die gebruik van oorbodige woorde, dit wil sê woorde wat nie bydra tot die betekenis van die sin nie, kan in die volgende tekste geïdentifiseer word:

Teks B:

Hierdie teks se inleidende paragraaf begin met: “Kennis geskied hiermee ingevolge Artikel 22 van die Wet op Plaaslike Regering...” Dit kon gestel word as: Neem kennis...

Teks D:

Die derde paragraaf van hierdie teks lui: “Die doel van hierdie kennisgewing is dus om die plaaslike gemeenskap in kennis te stel van die Munisipaliteit se voorneme om die moontlikheid te ondersoek dat die elektrisiteitsdiens deur ’n eksterne meganisme voorsien word ...”

Dit kon eenvoudiger gestel word as: Die doel van hierdie kennisgewing is om die plaaslike gemeenskap in te lig oor die moontlikheid dat ’n eksterne meganisme die elektrisiteitsdiens kan oorneem... Die woorde: *dus, voorneme, om te ondersoek* is oorbodig.

Teks F:

In die eerste paragraaf van hierdie teks wat handel oor LED, noem hulle eerstens dat die doel van LED is om werksgeleenthede te skep. Die laaste sin van hierdie paragraaf lui soos volg: “The creation of jobs will automatically eradicate social problems ...” Die gebruik van die woord *automatically* of outomaties, is onnodig. Dit kon gestel word as: *The creation of jobs will eradicate social problems ...*

Teks G:

In hierdie teks bespreek die skrywer die idee wat die munisipaliteit het in terme van beter dienslewering. Die derde sin van die paragraaf is soos volg geskryf: “To give effect to this vision, especially towards our communities, Area Coordinators have been appointed...” Hierdie sin kon eenvoudiger gestel word as: *To realize this vision...*

Teks H:

Die eerste paragraaf in die teks se tweede sin lui soos volg: “Die raad probeer om so ver as moontlik om elke maand lesings te neem.” Die woord *om* word twee keer gebruik in plaas van een keer.

Die tweede paragraaf begin soos volg: “Daar is nou egter baie watermeters wat nie toeganklik is nie ...” Hierdie sin kon vereenvoudig word tot: *Daar is baie watermeters wat nie toeganklik is nie...*

Teks I:

Die derde paragraaf van hierdie teks lui: “Interested unemployed parties are hereby invited to register for the aforementioned training.” As die woorde “hereby” en the “aforementioned” uitgelaat word dan lees die sin: *Interested unemployed parties are invited to register for training*. Dit lees dus vinniger en die betekenis het nie verander nie.

Teks J:

In hierdie teks wat handel oor die korttermynbemarkingsplan se werkswinkel stel die derde paragraaf dit dat: “Die werkswinkel sal verder poog om die inligting wat reeds saamgestel is te deel met afgevaardigdes om sodoende ’n volledige prentjie aan alle rolspelers te kan voorlê.”

Hierdie sin gebruik baie woorde om te sê dat: *Die doel van die werkswinkel is om die relevante inligting oor te dra*.

Verder in die laaste paragraaf van hierdie teks sê die skrywer die volgende: “Sektore wat moontlik ontgin kan word om toeriste en belegging na George te lok, teikenmarkte vir bemarkingsaksies en ander relevante kwessies sal dus bespreek word tydens die voorgenome werkswinkel ...”

Hierdie sin kan vereenvoudig word deur die woorde *dus* en *voorgenome* uit te laat. Dit lui dan soos volg: *Sektore wat moontlik ontgin kan word om toeriste en belegging na George te lok, teikenmarkte vir bemarkingsaksies en ander relevante kwessies sal bespreek word tydens die werkswinkel...*

Teks K:

Hierdie teks is 'n bemarkingsteks en sluit baie beskrywende woorde in. Een voorbeeld is: "... Knysna langs 'n asemlenemende kuslyn met natuurlike skoonheid sonder weerga." Deur die hele loop van die teks word oorbodige woorde gebruik om George te beskryf. Nog 'n voorbeeld is: "... maak dit moontlik vir talle inwoners om die vreugdes van inwonerskap in George te kombineer ..." Omdat die skrywer reeds genoem het dat dit vir die inwoners vreugde verskaf, is dit oorbodig om weer inwonerskap te noem.

Teks L:

In hierdie teks stel die skrywer dit dat: "Die raad onderhandel tans huidiglik met die ..." Die gebruik van tans en huidiglik saam is onnodig, want dit beteken dieselfde. "Daar word gekyk om moontlikhede daar te stel vir die..." Dit kan herskryf word na: *Moontlikhede om...word ondersoek*

Teks M:

Soos reeds genoem in afdeling 3.3.2., speel die gebruik van oorbodige woorde ook 'n rol in sinslengte. In hierdie teks is die meerderheid van die sinne te lank. Die langste sin in hierdie teks het 128 woorde.

'n Voorbeeld van die gebruik van oorbodige woorde in hierdie teks lui: "Dit is inderdaad my voorreg en eer om hiermee die George Munisipale Jaarverslag vir 2007 aan u bekend te stel, wat die begrote sowel as werklike inkomste en uitgawes vir die jaar onder oorsig stipuleer, wat onteenseglik bevestig en bewyse verskaf van die feit dat George Munisipaliteit bekostigbare, volhoubare en effektiewe dienslewering bied aan al die inwoners van 'George, die stad vir alle redes!'" Die volgende woorde kon uitgelaat of vervang geword het met korter begrippe: *inderdaad, onder oorsig stipuleer, onteenseglik bevestig en bewyse verskaf, van die feit.*

Teks N:

In die tweede paragraaf van hierdie teks stel die skrywer dit: "... but we must agree that local solutions are best for local problems ...". Die gebruik van *we must agree* dra niks by tot die betekenis van die sin nie en kon daarom net uitgelaat word. Die sin kon bloot gelees het: ... *local solutions are best for local problems* ...

Die skrywer gebruik ook 'n tweede keer in die vierde paragraaf: "We have to agree that the document is complex ...". Dit kan herskryf word na: *The document is complex and therefore difficult to read* ...

5.2.7. Die voorkoms van meer as een tema per paragraaf

Wanneer meer as een tema in 'n paragraaf behandel word, skep dit 'n probleem omdat die inligtingslading van die paragraaf te hoog raak en dit dan moeilik leesbaar of verstaanbaar is.

Ankerteks:

In die ankerteks word temas duidelik uiteengesit en paragrawe behandel slegs een tema.

Teks A:

In teks een word die meeste van die tyd slegs een tema per paragraaf behandel, maar die paragrawe bestaan ook net uit een sin. Daar is wel een paragraaf wat oor twee temas beskik. Dié paragraaf handel oor wanneer die smouse gekontak sal word en sluit in wanneer hulle op die nuwe terrein kan begin.

Teks D:

In hierdie teks hanteer die skrywer vier temas in die tweede paragraaf. Dit begin met die idee dat diens deur 'n interne of eksterne meganisme voorsien kan word. Dan bespreek dit elektrisiteit as diens. Verder word dan verduidelik dat die diens geëvalueer moet word wat reeds afgehandel is. Laastens beskryf die skrywer dan wie 'n eksterne meganisme tot die dienslewering kan word.

Teks G:

Paragraaf twee begin met: “It is the desire of Client Service and Council that you as the public receive excellent service.” Die res van die paragraaf bespreek die dienste wat hulle lewer en hul nuwe kantore in die verskillende gemeenskappe. Die paragraaf eindig met: “At these offices your complaint or problem will be recorded, filed and forwarded to the relevant section or department where your case will be attended to.”

Teks K:

Die tweede paragraaf van hierdie teks bespreek “die rykdom van natuurlike hulpbronne,” maar eindig met: “Besigheidsdienste kan vergelyk word met dié van ander groot stede in Suid-Afrika, maar die unieke karakter van die area bly behoue in die landelike vriendelikheid en gasvryheid.” Die skrywer bespreek eers hoe mooi die omgewing is en dan slaan hy oor na besigheidsdienste.

Teks L:

In teks L bestaan die paragrawe meestal net uit een tot twee sinne. Hierdie sinne bespreek nie noodwendig dieselfde tema nie. Verder moet ook genoem word dat sinne veronderstel is om net een tema te dek. Die sinne in hierdie teks is baie lank wat beteken dat die inligtingslading te hoog is. Die inligtingslading dui nie altyd op meer as een tema in ’n sin nie, maar in hierdie teks kom dit wel so voor. Die skrywer begin byvoorbeeld die tweede paragraaf met die finansiële posisie van die George Munisipaliteit en verder in die paragraaf bespreek hy die mobiliteitsstrategie en hoe dit verbeteringe in die demografiese ontwikkeling van George kan bewerkstellig.

5.2.8. Is daar ’n temasin in paragrawe en is die tema maklik identifiseerbaar?

Soos reeds genoem in afdeling 3.3.3., is die temasin veronderstel om ’n paragraaf in te lei en op te som. Dis ook verkieslik om die temasin as die eerste sin van ’n paragraaf te stel.

Ankerteks:

Hierdie teks maak wel gebruik van temasinne wat maklik identifiseerbaar is. 'n Voorbeeld hiervan is: "Be prepared for power outages."

Teks A:

Hierdie verskynsel kan nie in teks A ondersoek word nie omdat daar slegs een paragraaf is met meer as een sin. Die paragraaf bestaan uit twee sinne, elk met 'n eie tema.

Teks B:

Net soos in teks A kan hierdie verskynsel ook nie ondersoek word by teks B nie, omdat die paragrawe slegs uit een sin bestaan.

Teks C:

In hierdie teks begin die skrywer die eerste paragraaf met 'n temasin. Die skrywer bespreek die doel van die kennisgewing en wat gaan volg in die paragraaf deur te sê: "Ek is deur die Plettenbergbaai Munisipaliteit versoek om die naam van die munisipaliteit te verander na die Bitou Munisipaliteit."

Die res van die paragrawe in die teks bestaan egter net uit een sin.

Teks D:

In hierdie teks, soos reeds genoem, behandel die tweede paragraaf vier temas. Verder bestaan die paragrawe uit een of twee sinne, behalwe in die voorlaaste paragraaf. In hierdie paragraaf word daar wel gebruik gemaak van 'n temasin en ander sinne wat uitbrei op die tema. 'n Voorbeeld van 'n temasin is die tweede laaste paragraaf se eerste sin wat soos volg lui: "Openbare verhore sal deur die Munisipaliteit gehou word op die datums en tye en by die plekke hierna aangetoon om die standpunte van die plaaslike gemeenskap en ander rolspelers te verkry oor die Munisipaliteit se gemelde voorneme."

Teks E:

Dié tekstipe veroorsaak dat hierdie teks se paragrawe almal dieselfde tema behandel en meestal net uit een sin bestaan: daarom kan hierdie verskynsel nie hier ondersoek word nie.

Teks F:

In teks F word temas goed gestruktureer. Daar is 'n opskrif wat die tema gee en dan brei die paragrawe daarop uit. Die paragrawe self het ook temasinne as eerste sin van elke paragraaf. 'n Voorbeeld van 'n temasin in die derde paragraaf lui: "To ensure that our city becomes and remains competitive, the value of our local labour force should be increased."

Teks G:

Hierdie teks maak meestal ook van temasinne gebruik. Die temasinne is egter nie altyd maklik identifiseerbaar nie en daar word twee temas in die tweede paragraaf bespreek.

Teks H:

Hierdie teks bestaan uit vier paragrawe waarvan drie uit enkele sinne gevorm word. Die eerste paragraaf behels twee sinne en lui soos volg: "Verbruikers se watermeters word gelees op 'n maandelikse basis. Die raad probeer om so ver as moontlik om elke maand lesings te neem." Die twee sinne behandel dieselfde tema en daarom is dit moeilik om te onderskei watter een die temasin van die paragraaf is.

Teks I:

In hierdie teks is daar twee paragrawe wat begin met 'n temasin en dan uitbrei daarop. Daar word ook gebruik gemaak van koeëls om uit te brei op 'n tema. Die laaste paragraaf van die teks bestaan egter net uit een sin en maak nie gebruik van 'n temasin nie.

Teks J:

In teks J word daar weer net van eensinparagrafe gebruik gemaak, behalwe in een paragraaf wat uit twee sinne bestaan. Hierdie twee sinne behandel dieselfde tema en daarom is dit moeilik om te onderskei watter sin die temasin behoort te wees.

Teks K:

In hierdie teks handel die eerste paragraaf oor George se ligging. Die eerste sin is 'n duidelike temasin en word ondersteun in die res van die paragraaf.

In die tweede paragraaf is die eerste sin ook 'n temasin, maar die laaste sin in die paragraaf ondersteun nie die temasin nie. Dit is problematies, want daar word meer as een tema in die paragraaf behandel.

Die derde paragraaf bestaan net uit een sin en die vierde paragraaf behandel 'n hele paar temas. Die volgende temas kan geïdentifiseer word: die ekonomie in George, die spektrum van ekonomiese sektore, die kwaliteit lewe in die Suid-Kaap, toerisme- verwante aktiwiteite.

Teks L:

In hierdie teks word temas duidelik aangedui in paragrawe, maar die paragrawe groepeer meer die inligting as om werklik as paragrawe te funksioneer. Die paragrawe bestaan nie uit 'n temasin en ondersteunende sinne nie, maar eerder uit 'n tema en dan net inligting wat gelys word.

Teks M:

Soos reeds genoem in die vorige afdeling, bestaan hierdie teks uit baie lang sinne wat paragrawe opmaak. Dit is daarom moeilik om temasinne te identifiseer, veral omdat daar meer as een tema per sin behandel word.

Teks N:

In hierdie teks word daar wel gebruik gemaak van temasinne, maar hulle is nie maklik identifiseerbaar nie. Die teks handel oor die IDP, dus bly die hooftema dieselfde. In die vyfde paragraaf is daar drie sinne wat as temasin gebruik kon word en dit kan verwarring by lesers veroorsaak. Dié drie sinne is die volgende:

- “The IDP is a people’s tool.”
- “A credible IDP is only credible if it is a consultative participative process that favours a better life for all.”
- “The City of George embarked on a process of developing an innovative and comprehensive second generation IDP during 2007.”

Teks O:

Hierdie teks behandel meestal meer as een tema in ’n paragraaf en temasinne is moeilik identifiseerbaar. Die temasinne kom wel binne die paragraawe voor, maar beskryf nie altyd voldoende waarom die tema handel nie. ’n Voorbeeld hiervan is die vyfde paragraaf. Dié paragraaf lui soos volg:

Several positive matters highlighted the year 2007. A Mobility Strategy Plan, introduced by the Department of Public Works, has, combined with the realization of the envisaged George Municipal Land Release Programme, the potential to revolutionize the demographic development of George within the foreseeable future. Participative Local Governance in George was promoted during the past year through the successful introduction of Ward Committees. George is awaiting confirmation of approval for financial aid from the National Disaster Fund; the allocation of these very necessary funds will enable Council to continue with repairs and upgrading as a result of serious flood damages.

Al die sinne behalwe die laaste een ondersteun die positiewe idee wat geskep word in die temasin. Die laaste sin kan ook nie noodwendig as positief gesien word nie. Die skrywer hou dus nie rekening met sy leser of met die teikengroep se behoefte aan logiese vloei in ’n teks nie.

5.2.9. Die oormatige of verkeerdelike gebruik van leestekens

Soos reeds genoem, is leestekens veronderstel om die lees van ’n teks te vergemaklik. Betekenis kan ook verlore raak as leestekens nie reg toegepas word

nie. Met burokratese tekste word leestekens gebruik om te lang sinne te probeer regverdig. Daar word dus na leestekens gekyk as kenmerkend van te lang sinne.

Ankerteks:

'n Voorbeeld van die korrekte gebruik van die komma is soos volg: "Totdat ons van alternatiewe krag gebruik kan maak, moet ons alles uithaal om krag te bespaar."

Teks A:

Hierdie teks se tweede paragraaf lui soos volg: "One of Cape Town's popular tourist attractions, the Green Point Informal Trading Market, which is renowned for its African curios, will have to move due to the construction of the new Green Point Traffic Circle and pedestrian pass, which is due to start soon."

Hierdie sin is te lank en die gebruik van die kommas is daarom ook problematies. Die sin moet liever in twee verdeel word. Die een gedeelte kon die konstruksie bespreek het, die ander een die mark en waarvoor die mark bekend is.

Verder word daar ook baie kommas gebruik in hierdie teks wat oorbodig is.

Byvoorbeeld: "... Saturday, 18 October, 2008."

Die kommas word ook nie altyd reg aangewend nie. "... form by Monday, 6 October, 2008 in order to ensure this." Dit sou beter gewerk het soos volg: ... Monday, 6 October 2008, in order to ensure this.

Teks D:

Daar word in hierdie teks ook gebruik gemaak van oorbodige kommas. Byvoorbeeld: "Hierdie evaluering is reeds gedoen, en die Raad het besluit dat die moontlikheid van eksterne...."

Die komma voor die woord *en* is hinderlik en in hierdie geval was dit ook nie nodig om dit so te stel nie.

Teks F:

In teks F word die aandagstreep twee keer gebruik in die laaste paragraaf wat soos volg lui: "It is imperative to realise that not only the physical environment is important to attract economic growth to our area, but also the social environment. We can no

longer afford apathy – we must become involved. Information exchange is necessary to ensure that our local community benefits from local intellectual capacity – education, training, improvement of the quality of the human resource base and the development of new services and good will form the pillars of economic growth in George.”

Die eerste gebruik van die aandagstreep kan nog regverdig word. Die tweede keer wat die aandagstreep gebruik word, dui ’n uitbreiding aan, dit kon daarom vervang word met ’n dubbelpunt of selfs ’n afsonderlike sin.

Teks G:

In hierdie teks se eerste paragraaf is daar ’n sin met 11 kommas. Alhoewel die sin ’n paar plekke en mense se name lys, is die kommas baie steurend, Die sin lui soos volg: “To give effect to this vision, especially towards our communities, Area Coordinators have been appointed in Thembaletu, Connie Kweleta, Pacaltsdorp, Peter Noble, Conville, Bernard Hannes, Rosemoor, Wilburt Harris, and Blanco, Melvin Naik.” Alhoewel kommas gebruik word om mense se name en plekke te lys sou dit dalk beter gestel wees met die gebruik van koeëls of ’n tabel om inligting beter te organiseer.

Teks K:

In hierdie teks word daar weer ’n redelike groot hoeveelheid inligting gelys. Die sinne is te lank en daarom, in plaas daarvan om die sinne op te deel in korter sinne, word baie kommas gebruik. ’n Voorbeeld hiervan is die eerste sin in paragraaf twee: “Die area beskik oor ’n rykdom van natuurlike hulpbronne, insluitende ’n uitgebreide kuslyn, weelderige plantegroei, ’n gematigde klimaat, goeie reënval, voldoende waterbronne in die vorm van riviere en groundwater [sic], vrugbare landbougrond, woude en ’n asemrowende berglandskap.”

Daar word ook gebruik gemaak van twee aandagstrepe in die vierde paragraaf. In dieselfde paragraaf kom hakies voor om bykomende inligting in die sinne te verskaf. Dit kan dus weereens gesien word dat die skrywer oormatig leestekens gebruik om die sinslengte te regverdig.

Teks L:

In hierdie teks word daar baie inligting gelys onder sekere dienste en projekte en so meer. Baie kommas word dus gebruik gemaak, maar die kommas is nie steurend in hierdie opsig nie. 'n Voorbeeld hiervan is paragraaf vyf: “Die boubesker afdeling behartig die nasien van bouplanne, inspeksies op bouwerk, die opvolg van onwettige boubesdrywighede en administreer buitelugadvertisementekens.”

Teks M:

Die finansiële posisie van die George Munisipaliteit is huidigeker kerngesond genoeg om nie alleen in die noodsaaklike munisipale diensleweringsebehoefte van die inwoners in 2007 alleen te kon voorsien nie, maar kon daar ook geslaag word om 'n aantal dinamiese projekte te identifiseer; te inisieer; te finansier en suksesvol te implementeer, wat die infrastruktuur in George beduidende opgradeer en verbeter het asook 'n verskeidenheid maatskaplike suksesse wat behaal is om armoede te verlig en om in die behoeftes van armes te voorsien, wat bereik is deur plaaslike ekonomiese ontwikkelingsinisiatiewe en volgehoue kapitaalwerkeprogramme, aangevul deur die mobiliteitsstrategie wat bekend gestel en geloods is deur die Departement van Openbare Werke en Vervoer, wat die potensiaal bied om revolusionêre verbeteringe binne die demografiese ontwikkeling van George binne die afsienbare toekoms te bewerkstellig.

In hierdie paragraaf is daar twee komma-punte en vyf kommas. Hierdie sin moes eerder opgebreek word het in kleiner eenhede. Sinslengte is weereens die eintlike probleem wat dan tot gevolg het dat leestekens oormatig aangewend word.

5.2.10. Die gebruik van die lydende vorm

Die meeste van hierdie voorbeeldtekste is geskryf in die lydende vorm. 'n Goeie voorbeeld van die lydende vorm is in teks D: “Openbare verhore sal deur die Munisipaliteit gehou word op die datums en tye en by die plekke hierna aangetoon om die standpunte van die plaaslike gemeenskap en ander rolspelers te verkry oor die Munisipaliteit se gemelde voorneme.”

Tekste wat nie oorwegend in die lydende vorm geskryf is nie, is die volgende: Teks E, Teks G, Teks H, Teks I en Teks J. Dit beteken dat uit 15 oorwegend burokratese tekste, slegs vyf nie meestal in die lydende vorm geskryf is nie

5.2.11. Koherensie binne die tekste

Om koherensie binne 'n teks te bewerkstellig, moet gebruik gemaak word van diskoersmerkers of ander bindingsmiddele. Koherensie kan ook geskep word wanneer paragrawe se temas ooreenstem, wanneer sinne tematiese elemente het wat van een sin na die volgende herhaal word, en so meer.

Die ankerteks:

In hierdie teks word daar wel gebruik gemaak van diskoersmerkers. 'n Voorbeeld hiervan is die temasin van die tweede paragraaf wat dié paragrawe bind deur te begin met: “Meer wenke...”

Teks A:

In hierdie teks word daar wel van skakels gebruik gemaak, maar slegs om sommige paragrawe te bind. Paragrawe vier en vyf volg op mekaar en so ook ses en sewe. Eersgenoemde paragrawe volg op mekaar deur die gebruik van die woorde “This is” wat verwys na die vorige paragraaf se inligting. Paragrawe ses en sewe volg op mekaar deur die verwysing na die smouse in beide paragrawe. Die ander paragrawe het egter nie 'n logiese verloop nie.

Teks B:

Die tweede teks maak glad nie gebruik van diskoersmerkers nie. Die teks bestaan uit kort, meestal eensinparagrawe wat nie gebind word aan die ander paragrawe in die teks nie. Hierdie teks skep dus die idee dat daar glad nie rekening gehou word met die leser of die leser se vermoë nie.

Teks C:

In hierdie teks word ook nie diskoersmerkers gebruik nie. Hierdie teks behandel een tema wat wel die teks bind, maar dit sou beter gevloei het met die invoeging van diskoersmerkers. Byvoorbeeld:

'n Naamsverandering of 'n wysiging aan die naam van 'n munisipaliteit is die verantwoordelikheid van die provinsiale minister van plaaslike regering en noodsaak 'n wysiging aan die Instellingskennisgewing van die betrokke munisipaliteit.

'n Openbare deelnameproses asook konsultasie met georganiseerde plaaslike regering het gevolg op die aanvanklike versoek van die munisipaliteit ...

Teks D:

In hierdie kennisgewing kom daar geen diskoersmerkers voor nie. Die teks behandel wel 'n sekere tema wat die teks tot 'n mate bind. Die gebruik van diskoersmerkers kon egter die lees van die teks vergemaklik het.

Teks E:

Alhoewel daar nie van diskoersmerkers gebruik gemaak word in hierdie teks nie, kom die woord *kwotasie* in elke paragraaf voor. Dit veroorsaak outomaties dat die paragrawe met mekaar gebind word, omdat hulle 'n tema deel.

Teks G:

In hierdie teks gebruik die skrywer wel diskoersmerkers. 'n Voorbeeld hiervan is paragraaf drie wat begin met die woorde: "Another commendable service ..." Die begrip *another* bind die paragrawe.

Teks H:

In hierdie teks kom wel diskoersmerkers voor. Voorbeelde hiervan is die gebruik van die volgende woorde: "Daar is nou egter ..." en "Hiermee rig ons ..." en "Navrae in hierdie verband ..." Hierdie voorbeelde dui 'n chronologiese verloop aan en veroorsaak goeie vloei in die teks.

Teks I:

In hierdie teks verskyn geen diskoersmerkers nie, maar die teks is steeds koherent. Die lys van dit wat aangebied word, word ook verbind met die vorige paragraaf deur die gebruik van: "The following ..."

Teks J:

Hierdie teks gebruik wel diskoersmerkers. Dit kan gesien word in die gebruik van die woorde: "Om hierdie rede ..." in die derde paragraaf. *Om* bind die nuwe inligting met dit wat die leser sopas gelees het.

Teks K:

Hierdie teks toon geen diskoersmerkers nie. Die eerste twee paragrawe het nog 'n logiese verband omdat beide George en omgewing as tema behandel word, maar daarna ontrafel die teks.

Teks L:

In hierdie teks word die woord *ook* gebruik in die vierde en vyfde paragrawe. Hierdie woord kan as diskoersmerker optree, maar word nie op die regte wyse in hierdie teks gebruik nie. Die res van die paragrawe bind ook nie met mekaar nie. Die inligting word puntsgewys aangebied, maar word nie gebind met die ander paragrawe nie.

Teks M:

Hierdie teks is nie koherent nie en geen pogings om koherensie te bewerkstellig, word aangewend nie.

Teks N:

In hierdie teks volg sommige paragrawe op mekaar. Diskoersmerkers kom wel voor, maar dit word nie konsekwent toegepas nie. Koherensie word dus nie bewerkstellig nie.

Teks O:

Diskoersmerkers word nie in hierdie teks gebruik nie. Die teks se paragrawe volg hier en daar wel op mekaar, maar die teks is nie koherent nie.

5.2.12. Is die teks vaag of dubbelsinnig?

Wanneer 'n skrywer nie eksplisiet stel wat hy bedoel nie, kan verwarring veroorsaak word by die leser. Die doel en tema van die teks moet ook duidelik gestel word, anders kan die teks ook as vaag beskou word.

In die ankerteks sê die skrywer byvoorbeeld: “Gebruik energiebesparende gloeilampe.” Dit is direk gestel en kan geen verwarring by die leser veroorsaak nie.

Teks B:

Die skrywer stel dit hier dat: “Die Sluitingsdatum vir indiening van die versoë moet geskied voor of op 2 Mei 2008.” Die boodskap sou soos volg, duideliker gewees het: “Die sluitingsdatum vir indiening van versoë is voor of op 2 Mei 2008.”

Teks F:

“We need to actively progress towards attracting the entrepreneurial population, innovation centres and basic social upliftment through creative thinking.” Hierdie sin is vaag gestel. Die skrywer spesifiseer nie wat die opdrag aan die leser is nie en kan daarom verwarring by die leser veroorsaak.

Teks K:

In die derde paragraaf van hierdie teks bespreek die skrywer die ekonomiese infrastruktuur in terme van die natuurlike omgewing. Dit kan as vaag beskryf word, aangesien die skrywer slegs 'n paar elemente noem en niks bespreek nie.

Teks L:

Die doel van die teks is nie duidelik nie. Dis ook nie maklik om temas te identifiseer nie. Die inligtingslading is baie hoog en partykeer word daar aspekte in die teks gegee wat nie relevansie het tot enigiets anders in die teks nie. Die hele teks kan dus as vaag beskryf word.

'n Voorbeeld van bogenoemde kom voor in paragraaf ses wat lui: “Die boubeheer afdeling [sic] behartig die nasien van bouplanne, inspeksies op bouwerk, die opvolg van onwettige boubedryghede en administreer buitelig advertensietekens [sic].”

Teks M:

In teks M is temas baie ingewikkeld om te onderskei, wat die teks moeilik verstaanbaar maak. Die teks behandel verder baie uiteenlopende temas en daarom kan die teks ook as vaag beskryf word. Die skrywer stel nie dit wat hy wil sê duidelik genoeg nie.

Teks N:

In hierdie teks stel die skrywer dit dat: “We have to agree that the document is complex and therefore difficult to read, there is a lack of capacity to compile it/implement it. Plans are often not strategic enough but rather too comprehensive.” Die skrywer is besig om te praat oor die IDP en hoe moeilik dit is om toe te pas, maar die leser sou ook kon verstaan dat die dokument moeilik is om toe te pas.

5.3. Opsomming van burokratees in voorbeeldtekste

Kriteria	teks A	teks B	teks C	teks D	teks E	teks F	teks G	teks H	teks I	teks J	teks K	teks L	teks M	teks N	teks O
1. oudmodiese woorde			1	1	1					1					
2. clichés						1			1	1	1		1	1	1
3. jargon				1											
4. moeilike begrippe						1	1						1	1	1
5. te lang sinne	1		1	1		1							1		
6. oorbodige woorde		1		1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7. meer as een tema	1			1			1				1		1		
8. temasin	1	1	1	1	1		1	1		1	1		1	1	1
9. leestekens	1			1		1				1			1		
10. lydende vorm	1	1	1	1		1					1	1	1	1	1
11. koherensie	1	1	1	1		1					1	1	1	1	1
12. vaag/dubbelsinnigheid		1				1					1	1	1	1	
totale punt uit 12	6	5	5	9	2	8	4	2	3	5	7	4	10	7	6

Figuur 3. Voorstelling van burokratees

5.4. Gevolgtrekkings

Uit bogenoemde teksanalises kan die volgende afgelei word:

Eerstens dat daar nie so baie jargon in die voorbeelde voorkom soos wat die PLM beweer nie. Die PLM beweer dat jargon een van die kenmerke is van burokrates en dat tekste besaai is daarmee. Gedurende die analise is daar egter net jargon gevind in drie van die voorbeeldtekste.

Tweedens dat alle tekste uit munisipaliteite nie burokrates toon nie. In hierdie studie is daar wel 'n anker teks gevind wat lesersgerig is en waarin burokrates nie in oormaat gebruik word nie.

Derdens dat die meeste van hierdie tekste oorwegend in die lydende vorm geskryf is. Soos reeds genoem, veroorsaak die lydende vorm formaliteit in 'n teks, en dit vergroot sodoende die afstand tussen die leser en die skrywer, 'n tipiese gevolg van burokratese tekste.

Vervolgens kan ook gesien word dat temasinne in hierdie tekste baie min gebruik, of korrek toegepas word. Slegs in vier van die 16 tekste is temasinne reg gebruik. Koherensie was ook 'n uiters groot probleem in hierdie tekste. Net vyf van die tekste was koherent. Gebrekkige koherensie is dus heel dikwels kenmerkend van of kan geassosieer word met 'n sterk burokratiese inslag. Skrywers van sulke burokratiese tekste is naamlik te geneig om te let op die feite van die saak sonder om die onderlinge samehang te kommunikeer aan die leser. Juis daarmee word die groot probleem van burokrates bevestig: dat dit nie lesergerig is nie en nie rekening hou met die behoefte van die leser aan 'n sinvolle, logiese en veral koherente geheel van gedagtes nie.

Die gebruik van oorbodige woorde is ook 'n verskynsel wat baie voorkom. Dit kom voor in 12 van die 16 tekste. Die oorbodige woorde het egter nie die lengte van die sinne so erg beïnvloed soos verwag is nie. Te lang sinne het net in vyf van die 16 tekste voorgekom.

Die kriteria vir die gebruik van leestekens was die verkeerde of oorbodige invoeging daarvan. Gedurende die analyses is waargeneem dat in party tekste ook kommas in lang sinne ontbreek. Dit veroorsaak dat sinne moeilik leesbaar is en kan ook gebruik word as kriterium vir burokratees.

Soos reeds genoem in afdeling 5.1., is daar elemente wat nie in hierdie analyses getoets kon word nie. Om hierdie elemente te toets, word 'n gehoor benodig. Die analitiese instrument sal vervolgens aangepas word om 'n meetinstrument te verkry wat volledig in Hoofstuk 6 bespreek word.

Hoofstuk 6 - Vraelysondersoek

6.1. Agtergrond

Soos reeds genoem in Hoofstuk 3, kon alle kriteria nie gemeet word in die teksanalises nie. Dit was daarom nodig om 'n vraelysondersoek te doen. Die doel van die vraelys is om die volgende aspekte te ondersoek:

- die verhouding tussen die instansie en teikengroep,
- die beeld van die instansie,
- die reputasie van die instansie.

Alhoewel daar reeds in die teksanalises gekyk is na moeilike begrippe, lydende en bedrywende vorm en vaagheid en dubbelsinnigheid, word dit weer ondersoek in die vraelys. Die vraelys bestaan uit drie afdelings. Die eerste afdeling hanteer profielvrae. Die doel van hierdie vrae is om die nodige inligting van die respondente te verkry. Hierdie inligting is nodig vir die interpretasie van resultate omdat dit die veranderlikes (geslag en opleiding) in ag neem.

Die tweede afdeling se vrae handel oor indrukke rakende die beeld en reputasie van die instansie. Voorbeelde hiervan is die konnotasies wat die respondente oor die munisipaliteit oproep, of respondente voel dat die instansie moeite doen met hul kommunikasie en so meer. Daar word ook gekyk na reputasie deur te vra wat respondente dink van die dienste en of hulle weet van al die dienste wat die munisipaliteit lewer.

Die laaste afdeling handel oor die twee tekste wat die respondente saam met die vraelys kry. Die vrae wat hierin voorkom, is teksgerigte vrae en fokus op burokratese elemente in die teks. Respondente word gevra of hulle die oorspronklike teks of die gemanipuleerde teks verkies. Vaagheid en dubbelsinnigheid word ook in die oorspronklike teks getoets.

6.2. Vraelys

Die vraelys se vrae, doel van die vrae en tipe vrae word kortliks verduidelik in die volgende tabel:

Afdeling	Vraag nr:	Wat toets dit	Tipe vraag
A - Profielvrae	1	Hoe lank die respondente op George woon	Multikeuse
	2	Wat die respondente se huistaal is	Multikeuse
	3	Wat die respondente se geslag is	Manlik/vroulik
	4	Hoe oud die respondente is	Geboortedatum
	5	Wat die respondente se kwalifikasies is	Multikeuse
	6	Wat die respondente se beroep is	Multikeuse
	7	Of die respondente 'n munisipale rekening ontvang	Ja/nee
B – Indruk- en reputasievrae	8	Konnotasies, met ander woorde reputasie	Multikeuse
	9	Of die nuusbrief wel die teikengroep bereik	Ja/nee/onseker
	10	Dienslewering (weereens te doen met reputasie)	Goed/moet verbeter/onseker
	11.1	Die beeld wat die munisipaliteit uitstraal	Vyfpunt Likert-skaal
	11.2	Die verhouding tussen die respondent en die munisipaliteit	Vyfpunt Likert-skaal
	11.3	Doen die munisipaliteit moeite met hul kommunikasie	Vyfpunt Likert-skaal
	12	Hoe gereeld respondente kommunikasie lees	Vyfpunt Likert-skaal
C - Teksgerigte vrae	13	Of respondente moeiliker of makliker term verkies	Keuse tussen twee terme
	14	Verkies respondente lydende of bedrywende vorm	Keuse tussen twee sintipes
	15	Watter teks die respondente verkies	Keuse tussen twee tekste
	16.1	Vriendelikheid en toeganklikheid van skrywer (afstand)	Vyfpunt Likert-skaal
	16.2	Vriendelikheid en toeganklikheid van skrywer (afstand)	Vyfpunt Likert-skaal
	17	Vaagheid of dubbelsinnigheid in die voorbeeldteks	Keuse tussen twee betekenis en opsie om onseker te kies
	18	Gevoel oor teks A	Multikeuse
	19	Gevoel oor teks B	Multikeuse
	20	Hoe die kommunikasie die respondente laat voel	Multikeuse

Figuur 4. Voorstelling van vraelys

6.3. Die populasie

Die populasie wat gebruik is vir die ondersoek is inwoners van George. Die respondente is verkry deur sekere besighede in George te kontak. Die steekproef het bestaan uit 80 respondente wat elkeen 'n vraelys ingevul het. Die respondente is in vier groepe verdeel met 20 persone per groep. Die veranderlikes wat gebruik is, is geslag en vlak van opleiding. Dit kan soos volg voorgestel word:

Manlik		Vroulik	
Tersiêre opleiding	Geen tersiêre opleiding nie	Tersiêre opleiding	Geen tersiêre opleiding nie
20	20	20	20

Figuur 5. Voorstelling van populasie

Die keuse van proefpersone is gemotiveerd. Die twee veranderlikes (beide onafhanklike veranderlikes) is belangrik om die volgende redes: Eerstens omdat die aanname gemaak word dat mans en vrouens verskillend kyk na tekste en tweedens dat opleiding 'n rol mag speel in hoe krities mense tekste lees.

6.4. Resultate

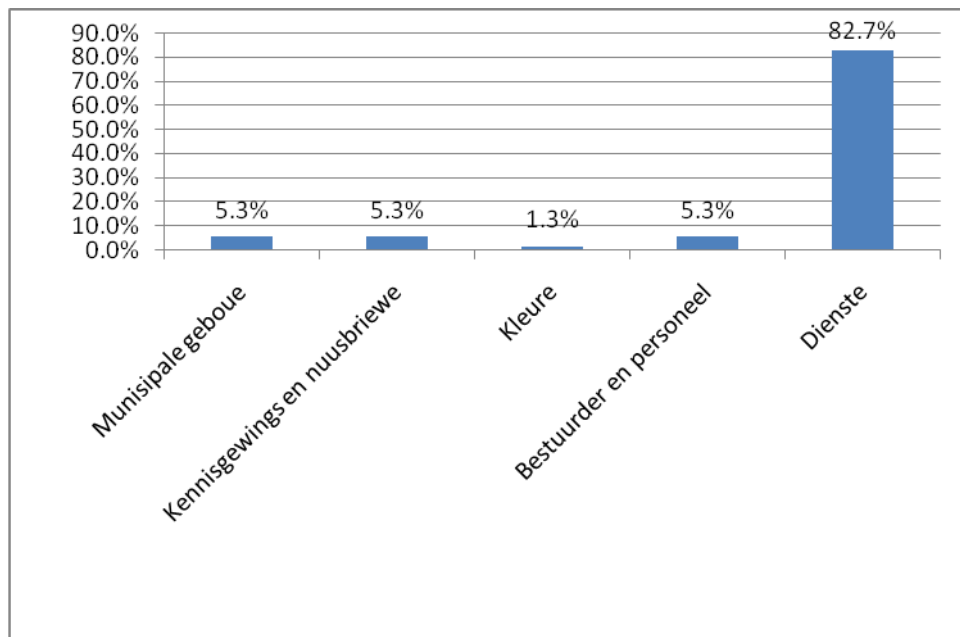
Resultate word in die volgorde van die vrae op die vraelys bespreek.

Vraag 8:

8. As u dink aan die George Munisipaliteit waaraan dink u?

- ☐ Die munisipale geboue
- ☐ Die kennisgewings en nuusbriewe wat die munisipaliteit uitstuur
- ☐ Die kleure van die munisipaliteit
- ☐ Die munisipale bestuurder of ander personeel

- ☐ Die dienste wat die munisipaliteit lewer
- ☐ Die resultaat was die volgende:



Figuur 6. Vraag 8 se resultate

Hierdie vraag het gehandel oor die konnotasie wat respondente met die munisipaliteit maak. Konnotasies het in hierdie geval te doen met reputasie. Dit is duidelik dat die respondente die munisipale dienste assosieer met die naam van die munisipaliteit.

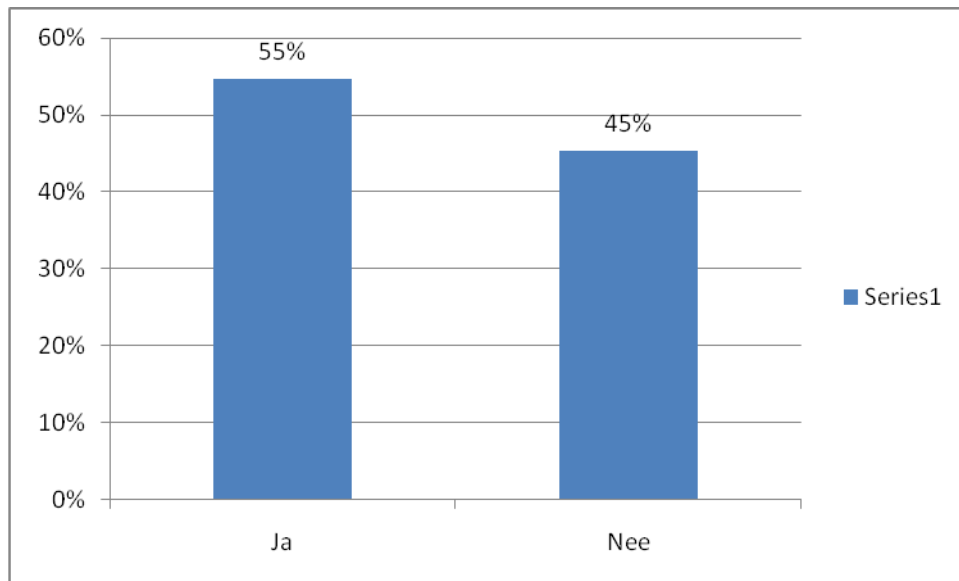
Vraag 9:

Die tweede vraag in afdeling B was die volgende:

9. Is u bewus van die weeklikse nuusbriewe (*Fokus op George*) in die *George Herald*?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Die doel van hierdie vraag was om te toets of die munisipaliteit se nuusbriewe wel die teikengroep bereik. Die resultate was soos volg:



Figuur 7. Vraag 9 se resultate

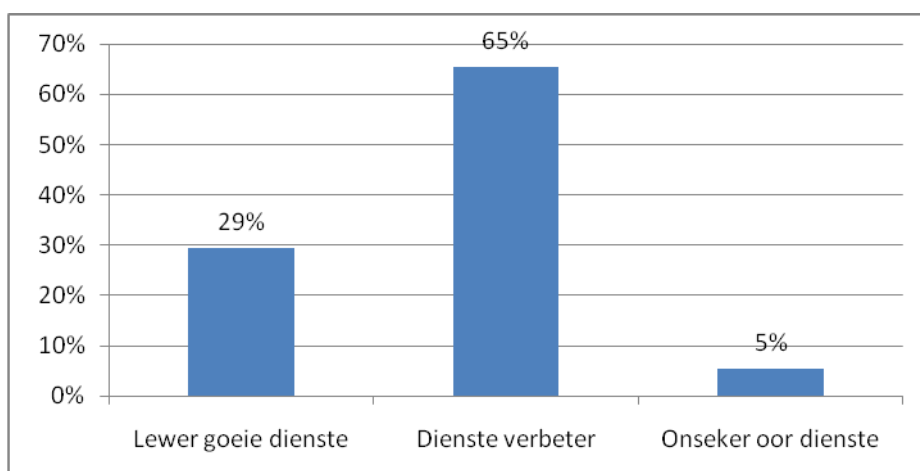
Alhoewel 55% van respondente gesê het dat hulle wel bewus is van hierdie kommunikasie, was daar 'n verdere groep van 45% wat nie bereik word nie.

Vraag 10:

Vraag 10 het gehandel oor die dienste van die munisipaliteit. Dienste het in hierdie geval te doen met beeld en reputasie. (Dit word onder figuur 8. verduidelik).

1. Merk asseblief die relevante opsie:

- ☐ Ek dink die munisipaliteit lewer goeie dienste
- ☐ Ek dink die munisipaliteit kan hul dienste verbeter
- ☐ Ek is onseker oor watter dienste die munisipaliteit lewer



Figuur 8. Vraag 10 se resultate

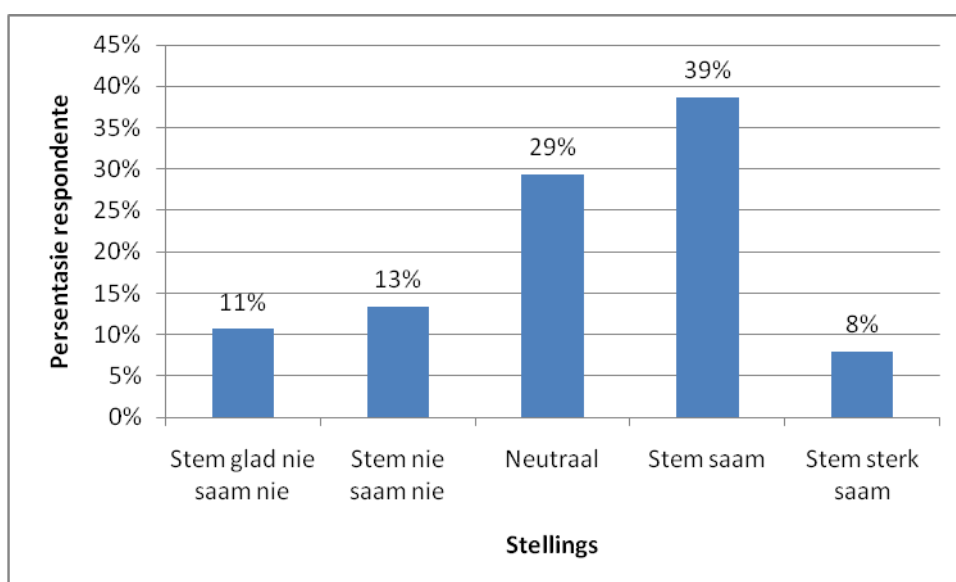
Altesaam 65% van die respondente het gevoel dat die dienste kan verbeter teenoor 29% van die respondente wat gedink het dat die munisipaliteit goeie dienste lewer. 'n Verdere vyf persent van die respondente was onseker oor die dienste wat die munisipaliteit lewer. Omdat konnotasies tussen die munisipaliteit en hul dienste gemaak word en dit daarom as reputasie gesien word, kan afgelei word dit 'n probleem is. Die 65% van die respondente wat dink dat die dienste moet verbeter, is beduidend meer as die respondente in die ander twee groepe.

Vraag 11:

By vraag 11 is daar drie stellings gegee en aan die respondent gevra tot watter mate hy/sy saamstem met hierdie stelling. Dit lui soos volg:

11. Tot watter mate stem u saam met die volgende stellings?

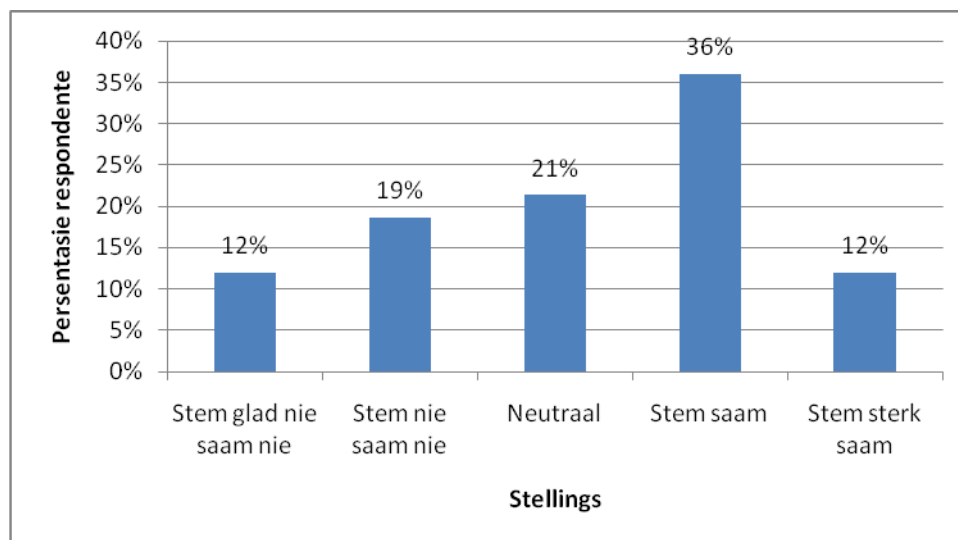
	Stem glad nie saam nie	Stem nie saam nie	neutraal	Ek stem saam	Stem sterk saam
11.1 Die munisipaliteit is bewus van die beeld wat hulle uitstraal.	1	2	3	4	5



Figuur 9. Vraag 11.1 se resultate

Hierdie vraag het beeld as indruk getoets. Altesaam 39% van die respondente het saamgestem en agt persent het ten sterkste saamgestem, teenoor 13% van die respondente wat nie saamgestem het nie en 11% van die respondente wat glad nie saamgestem het nie. 'n Verdere 29% van die respondente voel neutraal hieroor. Dit blyk dus asof die respondente voel dat die munisipaliteit wel bewus is van die beeld wat hulle uitstraal.

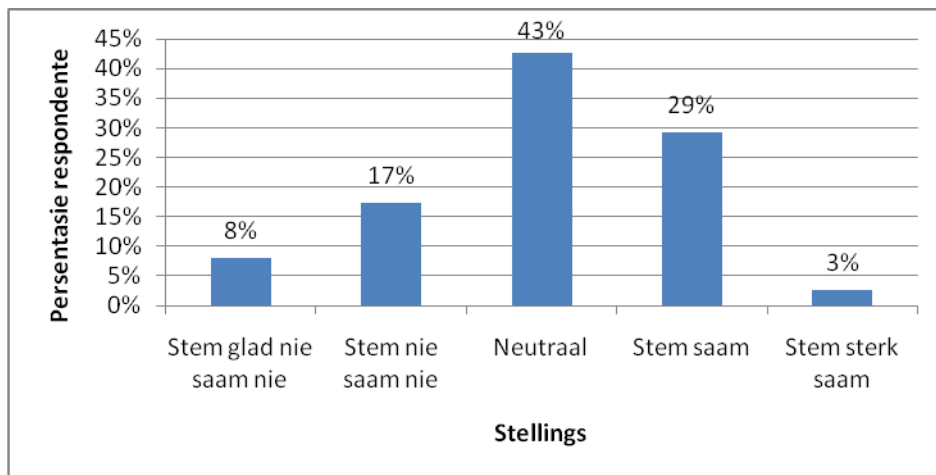
11.2 Dit is vir die munisipaliteit belangrik om te weet wat ek van hulle dink.	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---



Figuur 10. Vraag 11.2 se resultate

Met hierdie vraag wou daar vasgestel word of die respondente dink dat die munisipaliteit aandag gee aan hul beeld. Altesaam 48% van die respondente stem wel saam met hierdie stelling (12% stem ten sterkste saam en 'n verdere 36% stem saam.) Die meerderheid van die respondente voel dus dat die munisipaliteit wel aandag skenk aan hul beeld.

11.3 Die munisipaliteit doen moeite om te verseker dat hul kommunikasie op 'n interessante wyse aangebied word.	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---



Figuur 11. Vraag 11.3 se resultate

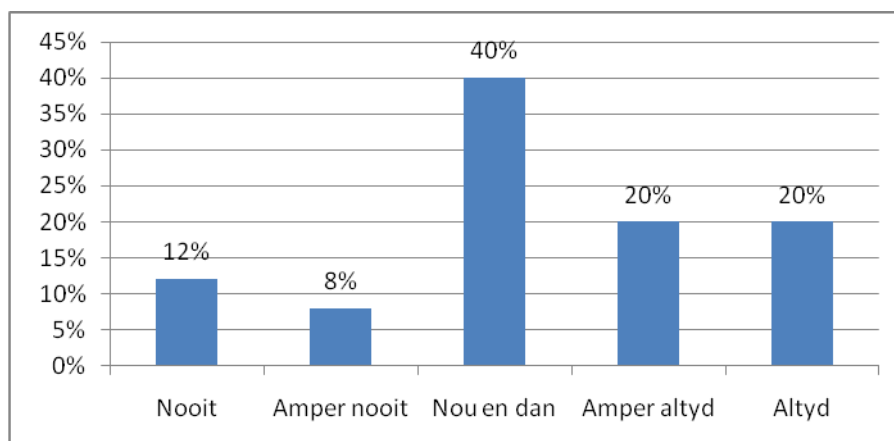
Hierdie vraag wou die respondente se indruk in verband met die munisipaliteit se kommunikasie meet. Die resultate het gedui daarop dat respondente neutraal voel hieroor. Daar was egter meer respondente wat saamgestem het met die stelling as diegene wat nie saamgestem is nie.

Vraag 12:

Die doel van hierdie vraag was om vas te stel hoe gereeld mense die munisipaliteit se kommunikasie lees:

12. Hoe gereeld lees u kommunikasie (byvoorbeeld kennisgewings of nuusbriewe) wat u van die munisipaliteit ontvang?

Nooit	Amper nooit	Nou en dan	Amper altyd	Altyd
1	2	3	4	5



Figuur 12. Vraag 12 se resultate

Hierdie vraag se resultate het getoon dat 40% van die respondente slegs nou en dan die kommunikasie lees. 'n Verdere 20% het gesê dat hulle dit altyd lees, terwyl nog 20% gesê het hulle lees dit amper altyd. Dit beteken slegs 20% van die respondente (12% en agt persent) lees dit nie.

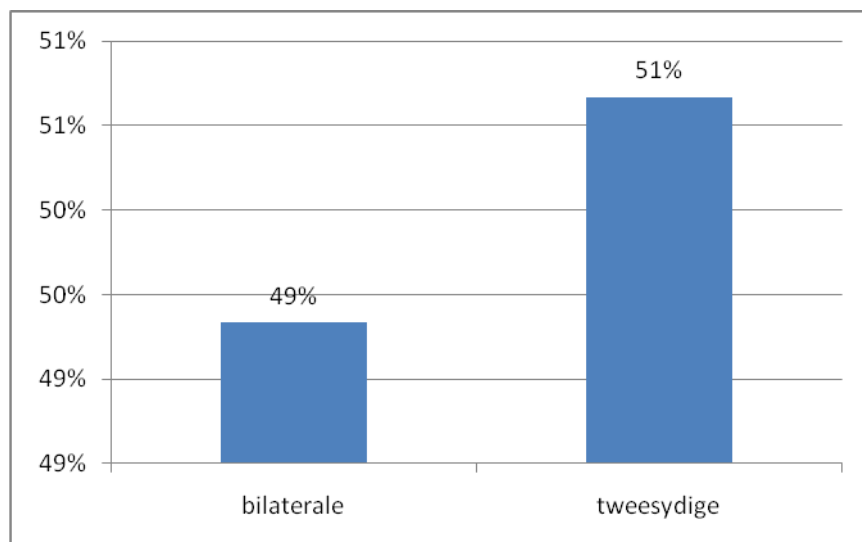
Die volgende afdeling (afdeling C) se vrae is teksgerigte vrae.

Vraag 13:

Die eerste vraag handel oor die gebruik van die term *bilaterale*. Die term is van Romaanse oorsprong en is dus minder toeganklik as *tweesydig*. Respondente is gevra watter term hulle verkies.

13. Watter term verkies u:

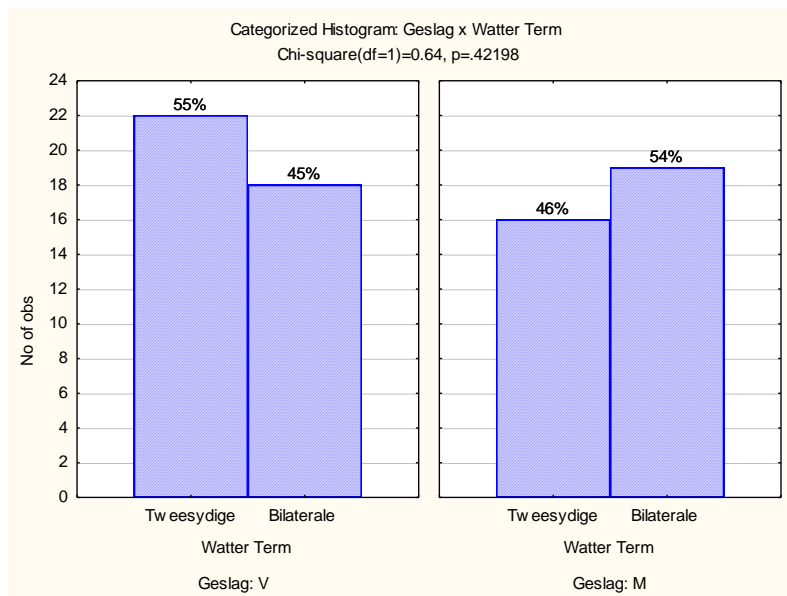
- ☐ Bilaterale
- ☐ Tweesydig



Figuur 13. Vraag 13 se resultate

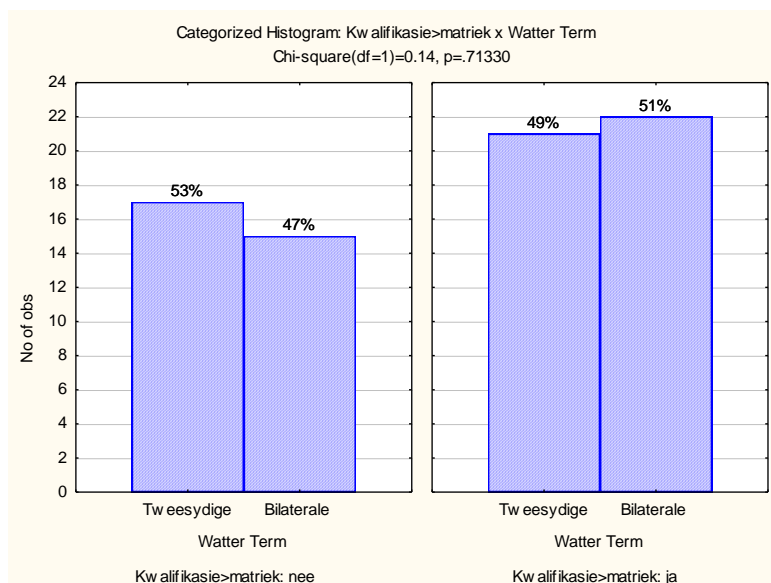
Die antwoord op hierdie vraag was onvoorspelbaar. Daar was nie 'n noemenswaardige verskil tussen die keuse van die twee terme nie. Altesaam 51% van die respondente het die makliker begrip gekies teenoor 49% wat die term *bilaterale* verkies het.

Daar kan verder gekyk word na die verskillende antwoorde as die veranderlikes in ag geneem word. Eerstens wanneer geslag betrek word, kan die volgende tendens afgelei word. Mans verkies die gebruik van die term *bilateraal*, waar vrouens weer die ander term verkies. Die p-waarde ($p=.421$) dui egter aan dat die verskil nie beduidend is nie.



Figuur 14. Vraag 13 se resultate (geslag ingesluit)

Tweedens wat die ander veranderlike, naamlik vlak van opleiding betref, kan gesien word dat respondente met tersiêre opleiding die moeiliker term gekies het. Die p-waarde dui egter aan dat die verskil onbeduidend is.



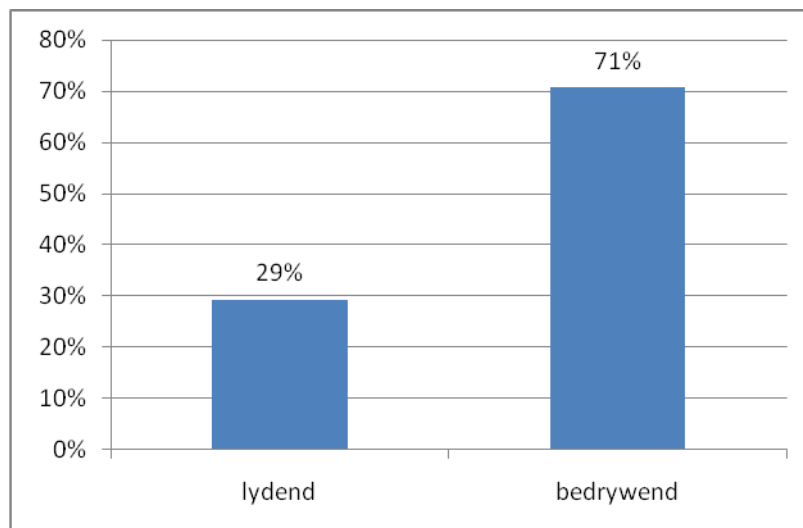
Figuur 15. Vraag 13 se resultate (vlak van opvoeding ingesluit)

Vraag 14:

Vraag 14 het gehandel oor die lydende en bedrywende vorms. Soos reeds genoem skiep die gebruik van die lydende vorm afstand in 'n teks. Die lydende vorm is ook reeds geïdentifiseer in die munisipaliteit se tekste. Die vraag lui soos volg:

14. Watter sin verkies u:

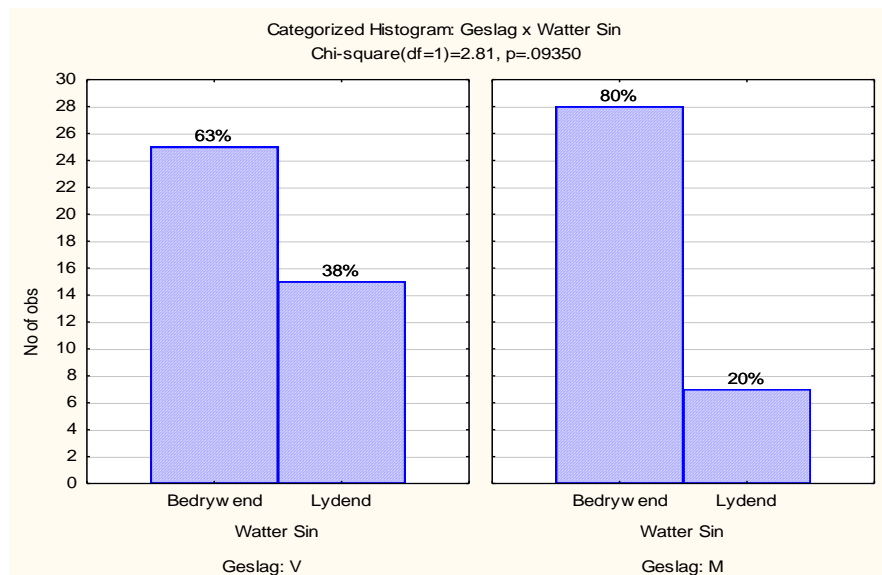
- ☐ Die inwoners se lewensgehalte word verbeter deur die doeltreffende bestuur van die DLBIP.
- ☐ George Munisipaliteit wil die lewensgehalte van inwoners verbeter deur die doeltreffende bestuur van die DLBIP



Figuur 16. Vraag 14 se resultate

Die resultaat op bogenoemde vraag was noemenswaardig. Altesaam 71% van die respondente het die bedrywende vorm gekies. Slegs 29% het die lydende vorm verkies.

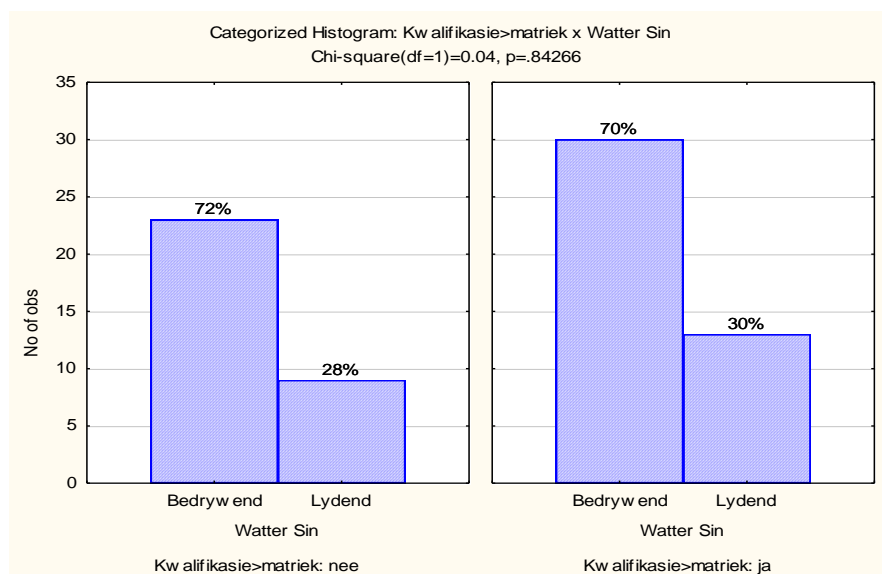
Daar kan ook by hierdie vraag gekyk word na die antwoorde van die verskillende groepe hierop.



Figuur 17. Vraag 14 se resultate (geslag ingesluit)

Altesaam 80% van die mans het die bedrywende vorm gekies teenoor 63% van die vrouens. Altesaam 38% van die vrouens het die lydende vorm gekies teenoor 20% van die mans. Die p-waarde dui egter aan dat die verskil slegs marginaal beduidend is. Daar kan dus nie met sekerheid afgelei word dat die groepe werklik van mekaar verskil nie.

Wanneer daar gekyk word na die vlak van opleiding, kan waargeneem word dat beide respondente met tersiêre opleiding en respondente sonder tersiêre opleiding die bedrywende vorm verkies. Die verskil is dus onbeduidend.



Figuur 18. Vraag 14 se resultate (vlak van opvoeding ingesluit)

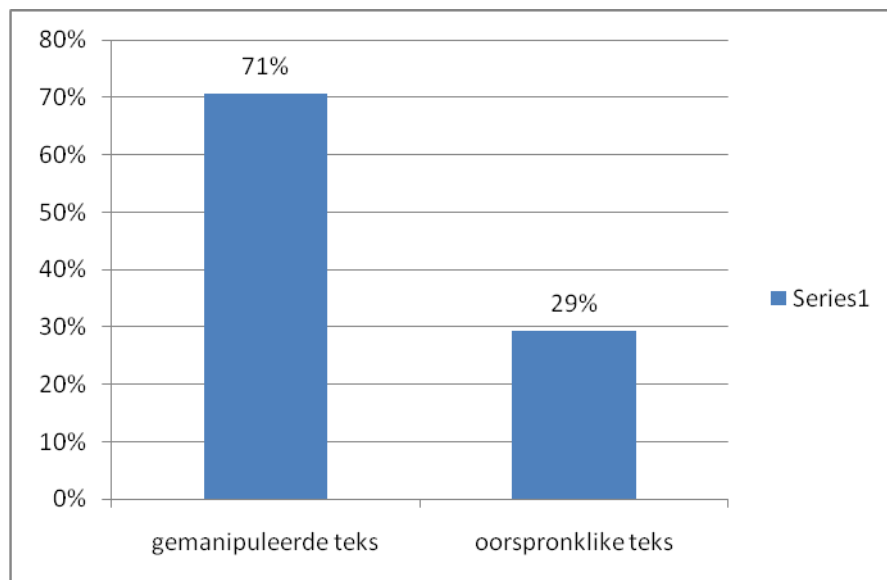
Vraag 15:

15. Watter teks verkies u?

☐ Ek verkies teks A

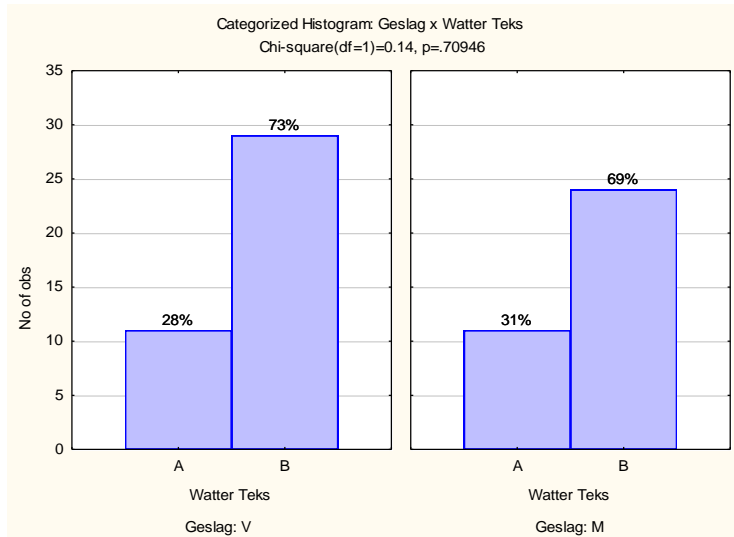
☐ Ek verkies teks B

Daar was twee vraelyste waarin die tekste omgeruil is: dit wil sê die een vraelys het die gemanipuleerde teks, teks A, bevat en die ander vraelys teks B. Die resultate was beduidend met 71% van die respondente wat die gemanipuleerde teks gekies het. Dit kan soos volg gesien word:



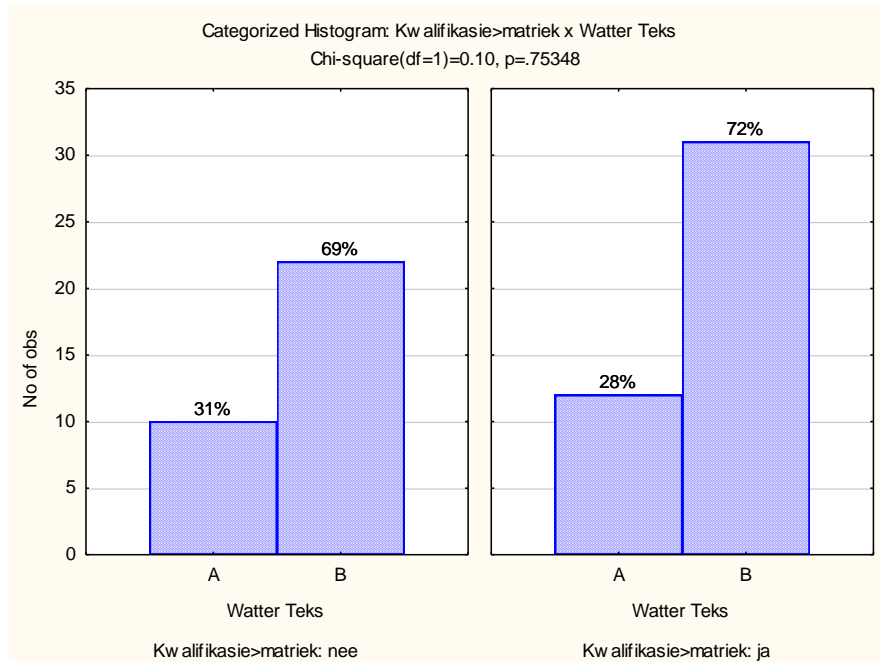
Figuur 19. Vraag 15 se resultate

Verder wanneer daar gekyk word geslag as veranderlike kom die volgende na vore: Daar is geen noemenswaardige verskille in die keuses tussen die manlike en vroulike respondente nie. Vier persent meer vrouens as mans het die gemanipuleerde teks gekies. Die p-waarde dui egter aan dat die verskille nie werklik beduidend is nie.



Figuur 20. Vraag 15 se resultate (geslag ingesluit)

As die verskille tussen die respondente met tersiêre opleiding met die respondente daarsonder vergelyk word, is daar ook nie 'n beduidende verskil nie. Daar moet egter genoem word dat 73% van die respondente met tersiêre opleiding die gemanipuleerde teks gekies het teenoor 69% van diegene sonder tersiêre opleiding.



Figuur 21. Vraag 15 se resultate (vlak van opvoeding ingesluit)

Vraag 16.1 en 16.2:

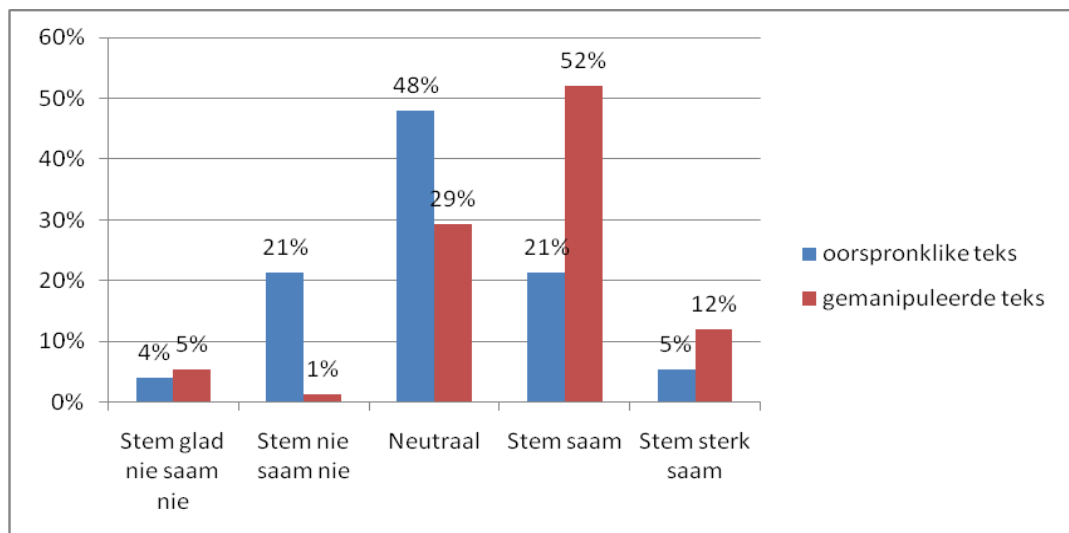
By hierdie twee vrae is daar onderskeidelik uitgevra na die gemanipuleerde teks en die oorspronklike teks. Die doel van die vraag was om die afstand tussen die leser en skrywer te toets.

16. Tot watter mate stem u saam met die volgende stellings?

	Stem glad nie saam nie	Stem nie saam nie	neutraal	Stem saam	Stem sterk saam
16.1 Die skrywer van teks A klink vriendelik en toeganklik.	1	2	3	4	5
16.2 Die skrywer van teks B klink vriendelik en toeganklik.	1	2	3	4	5

Die resultate wat verkry is, word uitgewerk met die oorspronklike en gemanipuleerde tekste. Die eerste teks is die oorspronklike teks en die tweede een is die gemanipuleerde teks.

Die resultate gaan soos volg gelys word: Die stawe aan die linkerkant, stel die oorspronklike teks voor en die stawe aan die regterkant, die gemanipuleerde teks.



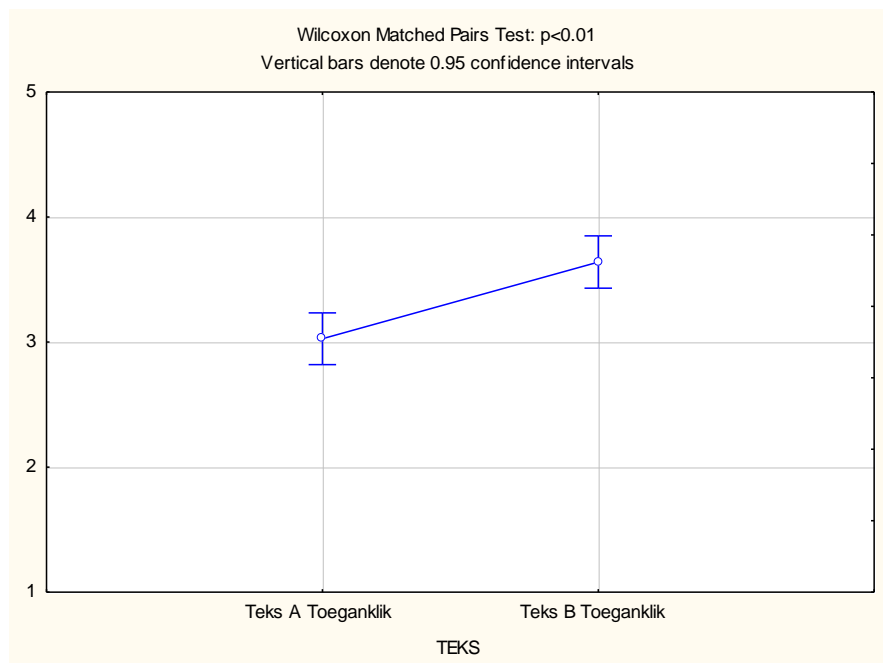
Figuur 22. Opsomming van resultate-vraag 16.1 en 16.2

Wanneer die resultate van die oorspronklike teks beskou word, is die resultate onbeduidend. Altesaam 48% van die respondente voel neutraal, met 26% wat saamstem en 25% wat nie saamstem nie. Daar is dus nie enige noemenswaardige resultate nie. In teenstelling met die laasgenoemde bevindinge, lyk die volgende resultate heelwat anders.

Altesaam 52% van die respondente het geantwoord dat hulle saamstem. 'n Verdere 12% het gesê dat hulle ten sterkste saamstem. Dit beteken dat 64% van die respondente gevoel het dat die gemanipuleerde teks se skrywer meer toeganklik was.

As daar verder gekyk word na die hoeveelheid respondente wat nie saamstem nie, kan gesien word dat slegs sewe persent van die respondente steeds nie voel dat die skrywer toeganklik is nie.

Bogenoemde kan ook soos volg voorgestel word, deur te kyk na die gemiddelde antwoord. In hierdie geval word teks A op punt drie van die Likert-skaal voorgestel (Neutraal) en teks B neig meer na punt vier toe (Stem saam):



Figuur 23. Gemiddeldes vraag 16.1 en 16.2

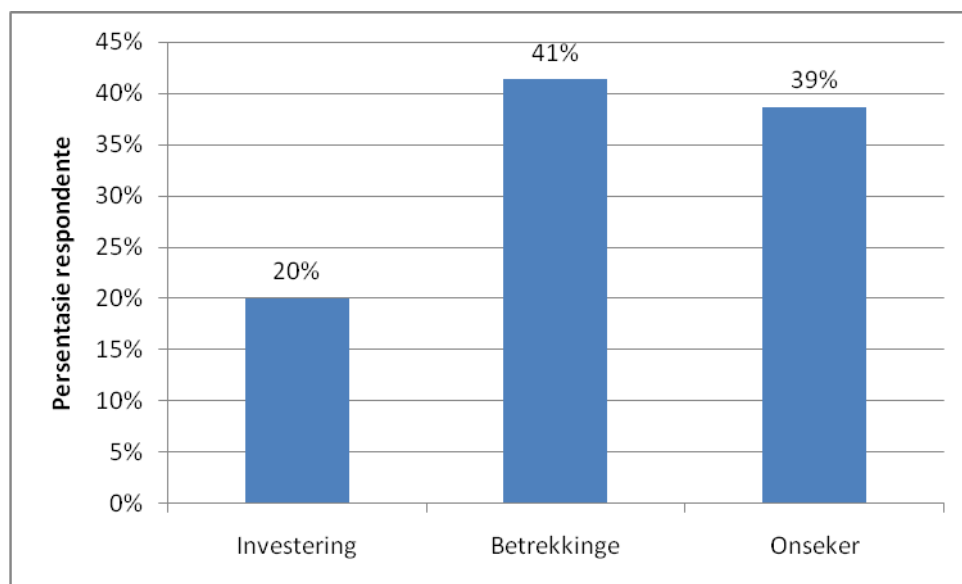
Vraag 17:

By hierdie vraag is betekenis getoets. Daar was drie keuses waaruit die respondente kon kies. Die tweede opsie wat hier gelys word, was die regte antwoord. Die eerste opsie dui dus op dubbelsinnigheid en die laaste opsie op vaagheid. Die vraag is soos volg gestel:

17. Die beleid van George Munisipaliteit sal wees om deurlopende rekrutering van belegging op nasionale sowel as internasionale vlak aan te moedig en verwelkom deur die vestiging en uitbouing van selektiewe bilaterale betrekkinge met ander vergelykbare stede wat voordelig vir George kan wees.

Met hierdie stelling bedoel die skrywer:

- ☐ Dat die investering in die munisipaliteit deur ander partye vir George voordelig kan wees.
- ☐ Dat die betrekkinge met ander vergelykbare stede voordelig kan wees vir George.
- ☐ Onseker



Figuur 24. Vraag 17 se resultate

Die resultaat was dat 41% van die respondente wel die regte opsie gekies het, 39% het egter onseker gekies en 20% die verkeerde opsie. Hieruit kan afgelei word dat

die teks as vaag en dubbelsinnig beskryf kan word. As gekyk word na die twee “verkeerde” opsies (investerings en onseker), dan maak dit 59% van die respondente se keuses uit.

Vraag 18 en 19:

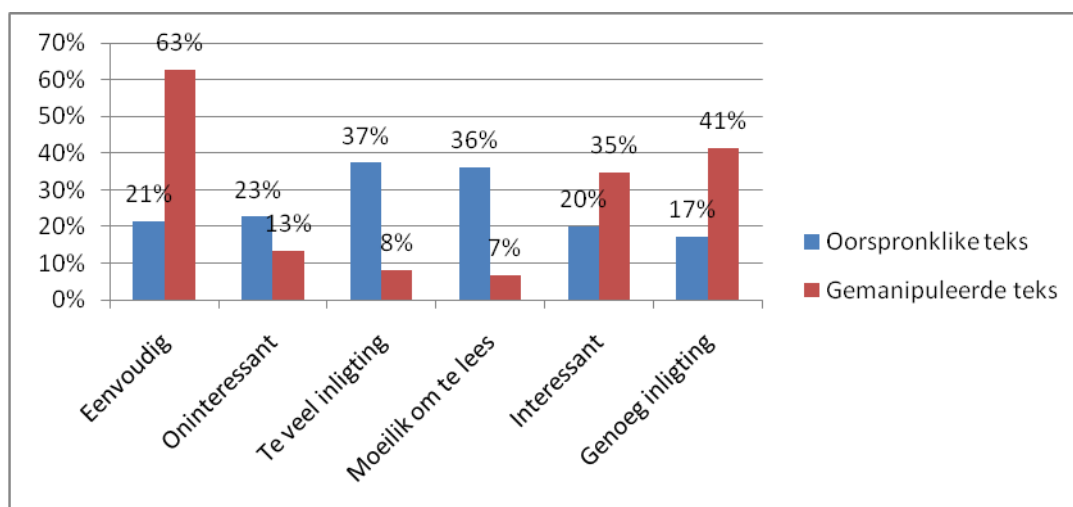
By hierdie vraag is gevra wat die respondente gedink het van die oorspronklike, asook die gemanipuleerde tekste. Die doel van die vraag is om die indruk wat mense van die tekste het, te ondersoek. Die aanname is gemaak dat die teks ’n moeilike teks was om te lees. Die vraag en opsies word soos volg gelys:

18. Die oorspronklike teks is: (Kies soveel opsies as van toepassing.)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Eenvoudig om te lees en te verstaan. | <input type="checkbox"/> Moeilik om te lees of te verstaan |
| <input type="checkbox"/> Oninteressant | <input type="checkbox"/> Interessant |
| <input type="checkbox"/> Te veel inligting in een teks | <input type="checkbox"/> Genoeg inligting in een teks |

19. Die gemanipuleerde teks is: (Kies soveel opsies as van toepassing.)

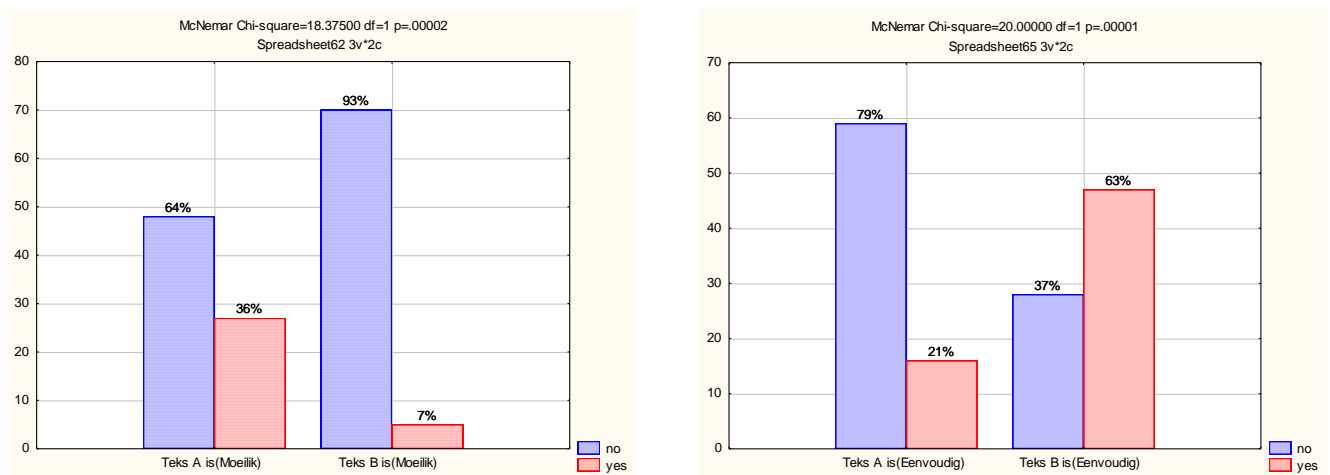
- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Eenvoudig om te lees en te verstaan. | <input type="checkbox"/> Moeilik om te lees of te verstaan |
| <input type="checkbox"/> Oninteressant | <input type="checkbox"/> Interessant |
| <input type="checkbox"/> Te veel inligting in een teks | <input type="checkbox"/> Genoeg inligting in een teks |



Figuur 25. Opsomming van vraag 18 en 19 se resultate

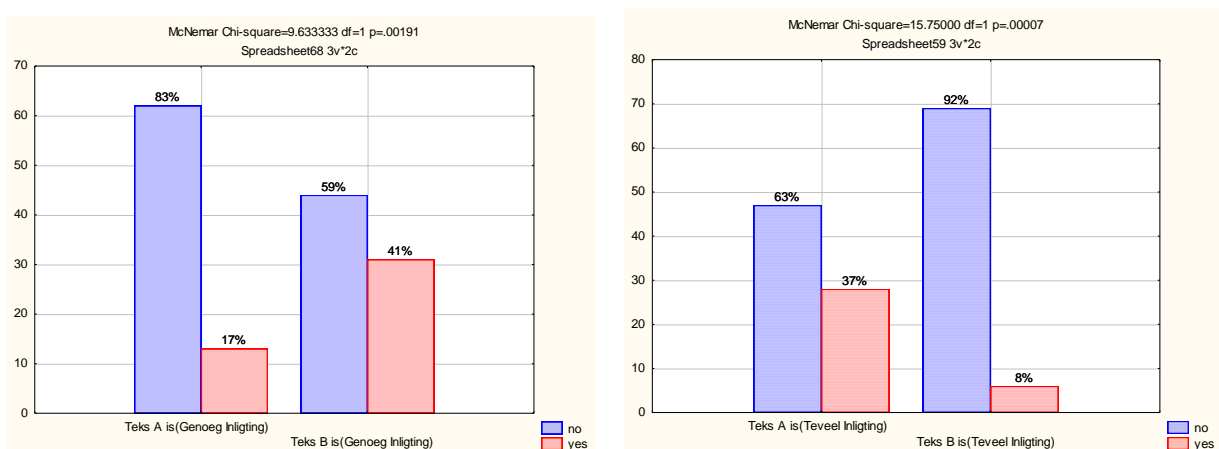
Uit bogenoemde resultate is dit duidelik dat die oorspronklike teks te veel inligting bevat en moeilik is om te lees. In teenstelling hiermee is die gemanipuleerde teks eenvoudig en interessant en bevat terselfdertyd genoeg inligting.

Daar kan verder ook na die volgende uiterstes gekyk word:



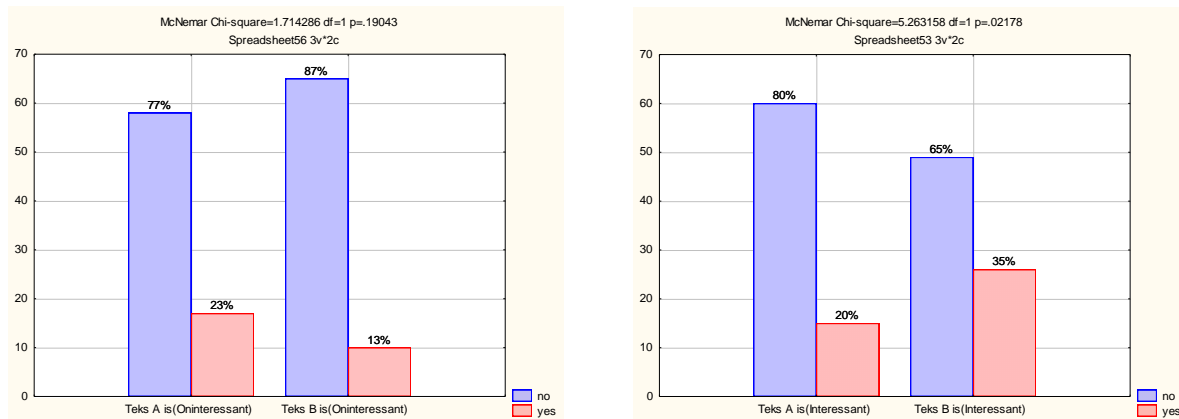
Figuur 26. Resultate vraag 18 en 19 - Moeilikhedsgraad

In terme van eenvoudigheid in kontras met moeilikhedsgraad, kan afgelei word dat 63% van die respondente die gemanipuleerde teks as eenvoudig beskou, teenoor 21% wat die oorspronklike teks as eenvoudig ervaar het. Wat moeilikhedsgraad betref, het 36% van die respondente gevoel dat die oorspronklike teks moeilik leesbaar is; teenoor sewe persent wat van mening was dat die gemanipuleerde teks steeds moeilik is.



Figuur 27. Resultate vraag 18 en 19 -Inligtingslading

Altesaam 37% van die respondente het gevoel dat die inligtingslading van die oorspronklike teks te hoog was, teenoor die agt persent se bevinding aangaande die gemanipuleerde teks. Daar is verder bevind dat 41% van die respondente van opinie was dat die gemanipuleerde teks genoeg inligting bevat, terwyl slegs 17% dieselfde gevoel het oor die oorspronklike teks.



Figuur 28. Resultate vraag 18 en 19 – Interessantheid

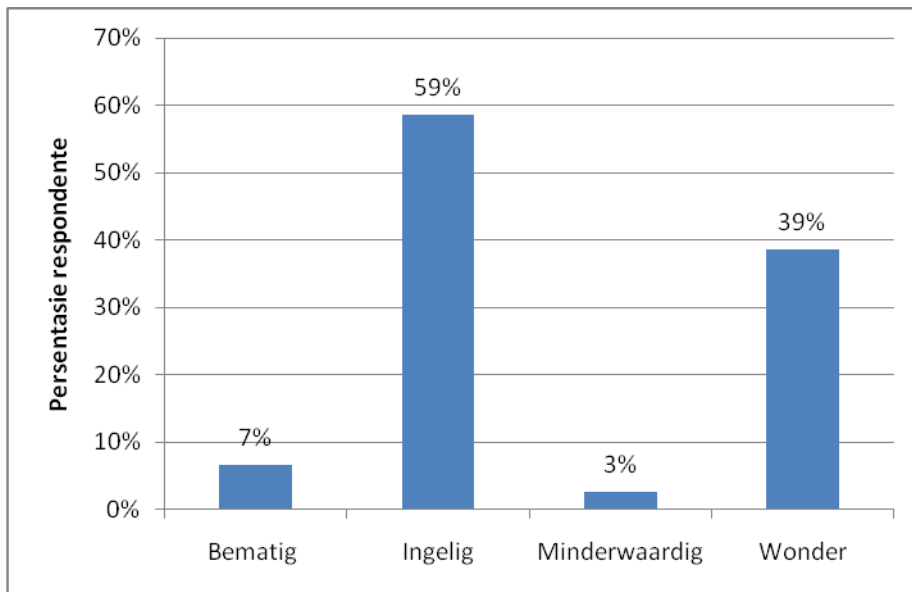
Verder was 23% van die respondente van mening dat die oorspronklike teks oninteressant was, teenoor slegs 13% wat so gevoel het oor die gemanipuleerde teks. Altesaam 35% van die respondente het gesê die gemanipuleerde teks was wel interessant teenoor 20% wat dieselfde gevoel gehad het oor die oorspronklike teks.

Vraag 20:

Met hierdie vraag wou die navorser die gevoel wat die teks by die leser skep, probeer toets. Die vraag het dus te doen met afstand, maar ook betekenis. Die vraag het soos volg gelui:

20. Die manier waarop die munisipaliteit met my kommunikeer:

- ☐ Laat my bemagtig voel
- ☐ Laat my ingelig voel
- ☐ Laat my minderwaardig voel
- ☐ Laat my wonder oor wat hulle eintlik bedoel



Figuur 29. Vraag 20 se resultate

Die resultate het gedui daarop dat 59% van die respondente ingelig voel wanneer hulle die kommunikasie lees. Dit kan daarop dui dat hierdie tekste net gesien word as funksioneel. Altesaam 39% het verder gesê dat die doel van die kommunikasie dikwels onduidelik is. Dit is 'n gevolg van betekenis wat nie reg oorgedra word in die tekste nie. Sewe persent van die respondente het wel gesê dat die kommunikasie hulle bemagtig laat voel en drie persent het minderwaardig gevoel. Daar kan egter gespekuleer word dat respondente nie wou erken dat hulle die munisipale kommunikasie as neerhalend ervaar nie. Die vraelys moet dus gekritiseer word.

6.5. Kritiek teen die ondersoek

As gevolg van tydsbeperkinge kon die navorser nie die respondente vir die studie self keur nie. Tien vraelyste is ook verkeerd voltooi en moes uitgegooi word. Altesaam 75 vraelyste kon wel gebruik word. Die indeling van die proefpersone was dus nie meer as 20 persone per sel nie. Die indeling het soos volg gelyk:

Manlik		Vroulik	
Tersiêre opleiding	Geen tersiêre opleiding nie	Tersiêre opleiding	Geen tersiêre opleiding nie
21	14	22	18

Figuur 30. Voorstelling van populasie

Kritiek kan teen die vraelys genoem word.

'n Verdere probleem met die vraelys is dat afstand wel waargeneem kan word, maar nie magsafstand nie. Die vraag wat dit moes bepaal, was nie goed genoeg geformuleer nie. Die vraag was:

Die manier waarop die munisipaliteit met my kommunikeer:

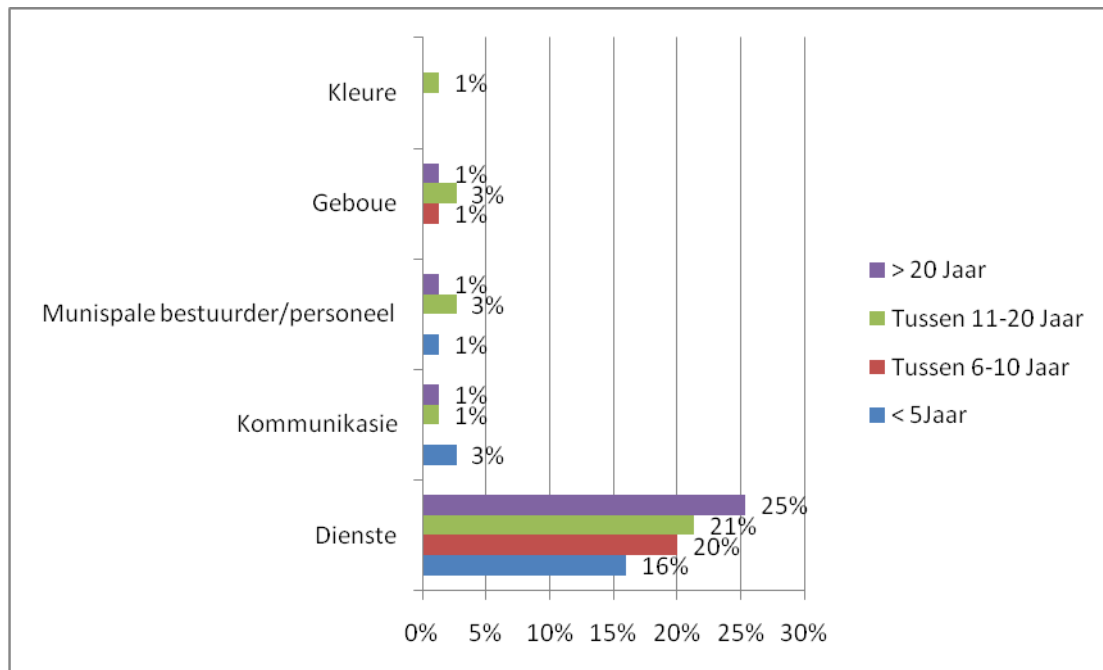
- ☐ Laat my bemagtig voel
- ☐ Laat my ingelig voel
- ☐ Laat my minderwaardig voel
- ☐ Laat my wonder oor wat hulle eintlik bedoel

Daar kan afgelei word dat respondente nie wil erken dat die kommunikasie hulle minderwaardig laat voel nie. Daarom sou die vraag anders geformuleer moes wees.

6.6. Algemene opmerkings

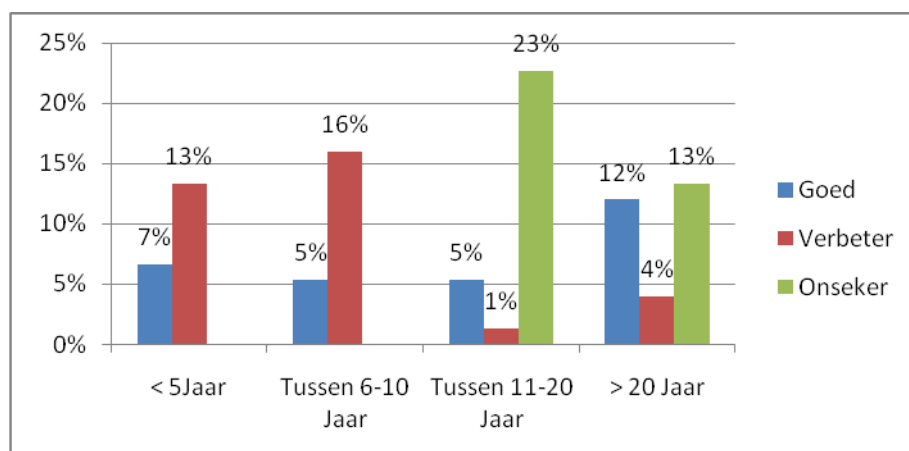
Daar is ander tendense wat nie hierbo genoem is nie, wat ook interessant is om na te kyk. Eerstens is daar 'n verband tussen hoe lank respondente op George woon en dit waarmee hulle die munisipaliteit assosieer. Hierdie verskynsel kan soos volg gesien word:

Mense wat 20 jaar of langer in George woon, vorm die grootste persentasie van die respondente wat die munisipaliteit met sy dienste assosieer.



Figuur 31. Assosiasies met munisipaliteit – hoe lank respondente op George woon

Verder is daar ook die volgende tendens waarneembaar as dit kom by wat die respondente van die munisipale dienste dink. Daar bestaan wel 'n korrelasie tussen hoe lank die inwoners in George bly en wat hulle van die dienste dink. Mense wat 10 jaar of korter in George bly, dink die dienste kan verbeter. Mense wat tussen 11 en 20 jaar en langer as 20 jaar in George woon, is onseker oor die dienste wat die munisipaliteit lewer.



Figuur 32. Dienste – Hoe lank respondent op George woon

6.7. Samevatting

- Altesaam 83% van die respondente assosieer munisipale dienste met die naam van die munisipaliteit.
- Altesaam 55% van die respondente het geantwoord dat hulle bewus was van die weeklikse nuusbrief.
- Verder voel die meeste (45%) respondente neutraal oor die stelling dat die munisipaliteit moeite doen met hul kommunikasie.
- Altesaam 65% van die respondente het gevoel dat die munisipale dienste kan verbeter.
- Wanneer daar aan respondente gevra word of hulle dink die munisipaliteit is bewus van die beeld wat hulle uitstuur, het die meerderheid (39% + agt persent) van die respondente geantwoord dat dit wel so is.
- Altesaam 20% van die respondente lees nie die kommunikasie wat die munisipaliteit aan hulle stuur nie. Altesaam 40% van die respondente het geantwoord dat hulle dit wel nou en dan lees en 'n verdere 40% lees dit amper altyd of altyd.
- Wanneer moeilike begrippe getoets word, het 51% van die respondente die makliker begrip gekies teenoor 49% die moeilike begrip. Hierdie verskil is egter nie beduidend nie.
- Altesaam 71% van die respondente verkies die bedrywende vorm, en dus die meer informele styl.
- Altesaam 71% van die respondente was ten gunste van die gemanipuleerde teks. Dus korter sinne, eenvoudiger terme ensovoorts was verkieslik.
- Respondente het ook gevoel dat die skrywer van die gemanipuleerde teks vriendeliker en toegankliker oorgekom het as die oorspronklike teks se skrywer.
- Dubbelsinnigheid en vaagheid is ook bewys met behulp van die vraelys.

- Altesaam 36% van die respondente was van mening dat die oorspronklike teks moeilik leesbaar is teenoor sewe persent wat gesê het dat die gemanipuleerde teks ook ingewikkeld is.
- Altesaam 59% van die respondente voel ingelig nadat hulle die munisipale kommunikasie gelees het.

6.8. Gevolgtrekking

Eerstens, wanneer daar gekyk word na die reputasie of dan die konnotasie wat inwoners van George gemaak het met die munisipaliteit, het hulle aan die munisipale dienste gedink. Wanneer hulle egter gevra is oor die munisipale dienste het respondente geantwoord dat die munisipale dienste moet verbeter. Die afleiding wat hieruit gemaak kan word, is dat die munisipaliteit nie 'n goeie reputasie het nie.

Verder is daar aan respondente gevra of die munisipaliteit bewus is van die beeld wat hulle uitstraal. Die meerderheid van die respondente het geantwoord dat die munisipaliteit wel bewus is daarvan. Daar is ook aan respondente gevra of hulle dink dat die munisipaliteit moeite doen met hul kommunikasie. Die meerderheid van die respondente het hierop geantwoord dat hulle neutraal voel of saamstem.

Alhoewel dit uit bogenoemde blyk dat die munisipaliteit 'n goeie beeld het, is daar verder vrae gevra wat verband hou met die afstand tussen die leser en skrywer. Soos reeds genoem in afdeling 5.4., gebruik die munisipaliteit meestal die lydende vorm wanneer hulle kommunikeer. In die vraelys het 71% van die respondente egter die bedrywende vorm verkies. Daarom kan afgelei word dat lesers die afstand probeer verminder tussen hulself en die instansie.

Daar is ook gevra of die skrywer van die tekste vriendelik en toeganklik is. Altesaam 48% van die respondente het neutraal gevoel oor die oorspronklike teks, maar 52% het geantwoord dat hulle wel saamstem en 'n verdere 12% het gesê dat hulle ten sterkste saamstem oor die toeganklikheid van die skrywer van die gemanipuleerde

teks. Daar kan dus afgelei word dat die respondente wel die afstand kan waarneem in die munisipaliteit se eksterne kommunikasie.

As mens vervolgens die model van IFP gebruik en die resultate daarteen stel, kan ook die volgende afleidings gemaak word.

Wanneer dit kom by die gebruik van burokratees en die boodskaptipes:

- Referensieel – Die inhoud van die kommunikasie is moeilik verstaanbaar en het 'n hoë inligtingslading wat veronderstel dat hierdie aspek van die kommunikasie 'n negatiewe effek op die beeld kan hê.
- Appellerend – Soos bewys met behulp van die vraelys, word die doelwitte van die boodskap nie altyd bereik nie. Die probleem is dat die tekste vaag en of dubbelsinnig aangebied word.
- Ekspressief – Na aanleiding van die resultate het die lesers gevoel dat die instansie nie vriendelik en toeganklik voorkom nie. Lesers het ook die bedrywende vorm verkies bo die lydende vorm, met ander woorde die meer informele skryfstyl. Laasgenoemde beteken dat die lesers wel bewus is van die afstand wat die instansie skep met hul eksterne kommunikasie.
- Relasioneel – Soos bo genoem, kan afgelei word dat respondente bewus was van die afstand wat geskep word deur die instansie se eksterne kommunikasie. Daar kan verder gespekuleer word dat die respondente die afstand probeer verklein omdat hulle juis die meer informele (bedrywende) vorm verkies.

Wanneer dit kom by die drie vlakke van toeganklikheid kan die volgende genoem word:

- Fisiese toeganklikheid – 55% van die respondente was wel bewus van die weeklikse nuusbrieff in die plaaslike koerant en 45% was nie.

- Intellektuele toeganklikheid – Daar was 'n probleem met die verstaanbaarheid van tekste. Respondente het gevoel dat dit moeilik was om te lees of te verstaan en 'n te hoë inligtingslading gehad het. Respondente het ook gesê dat hulle soms wonder oor wat die munisipaliteit probeer sê.
- Emosionele toeganklikheid – Dit het daarop gedui dat respondente tekste as oninteressant gesien het. Die houding van die respondente teenoor die munisipaliteit se eksterne kommunikasie is dus negatief.

Daar kan dus afgelei word dat die gebruik van burokratees nadelig is vir 'n instansie se beeld.

Hoofstuk 7 – Gevolgtrekkings en slot

7.1. Inleiding

Die doel van hierdie studie was om drie vrae te beantwoord. Die eerste vraag is of daar wel burokratees in die George Munisipaliteit se kommunikasie voorkom. Die tweede vraag is of dit die beeld van die instansie beïnvloed. En die laaste vraag is of dit 'n magsafstandverhouding tussen dié munisipaliteit en sy teikengroep skep.

Hierdie vrae gaan op die volgende wyse beantwoord word. Eerstens word gestel hoe burokratees aanvanklik beskryf is en hoe dit nou omskryf kan word. Verder word daar gekyk na die effek van burokratees op die George Munisipaliteit se beeld. Laastens sal blootgestel word hoe die gebruik van burokratees magsafstand tussen die publiek en die munisipaliteit skep.

7.2. 'n Omskrywing van burokratees

In hierdie studie is dit gestel dat:

- burokratees nie uit 'n lesersperspektief geskryf word nie, maar uit 'n skrywersperspektief
- die gebruik van burokratees veroorsaak dat tekste moeilik leesbaar en/of verstaanbaar is
- die gebruik van burokratees probleme kan veroorsaak tussen die instansie en die teikengroep

Burokratees is daarna verder as register omskryf. Hierdie register is toe opgebreek in waarde, simbole en konstruksie wat soos volg voorgestel kan word:

$$\text{Waarde} = \text{Simbole} + \text{Konstruksie}$$

Burokratese elemente wat geïdentifiseer is, en die rol daarvan, is die volgende:

Eerstens formaliteit, wat die afstand tussen die skrywer en die leser bepaal. Saam met hierdie formaliteit gaan die gebruik van die lydende vorm. Die lydende vorm is die instrument wat gebruik word om afstand in 'n teks te bewerkstellig. Die lydende vorm is daarom ondersoek.

Tweedens is dit gestel dat die gebruik van oudmodiese woorde, jargon en moeilike begrippe die leser van 'n teks vervreem. Dit gebeur omdat die leser nie op dieselfde wyse as die instansie kommunikeer nie en daarom kan die leser nie assosieer met die spesifieke gebruike nie.

Derdens is gesê dat leestekens oorbodig en verkeerd gebruik word, omdat skrywers sinslengte probeer regverdig. Dit bemoeilik die lees van die teks en veroorsaak dikwels dat betekenis verlore gaan.

Verder het tekste wat in burokratiese instansies geskep word, gewoonlik ook probleme met temas. Temasinne word nie reg toegepas nie en dikwels word meer as een tema per paragraaf (of selfs per sin) gebruik.

'n Verdere probleem wat waargeneem word by hierdie kommunikasie, is dat tekste gewoonlik nie koherent is nie. Dit wil sê die skrywers maak gewoonlik nie gebruik van diskoersmerkers nie. Tekste toon dan nie goeie logiese vloei nie.

Met die gebruik van burokratees word sinslengte ook bekyk. In hierdie geval is sinne as 'n reël te lank, met ander woorde, langer as 35 woorde per sin. Die voorkoms van te lang sinne gaan dikwels saam met die gebruik van oorbodige woorde. Oorbodige woorde is ook 'n kenmerk van burokratees.

Die laaste kenmerk waarna gekyk moet word, is die gebruik van clichés. Die skrywers van hierdie tekste gebruik dikwels clichés wat veroorsaak dat die betekenis verlore gaan.

7.3. Afleidings uit analise

Vervolgens is hierdie verskynsels ondersoek deur 16 tekste te analiseer volgens bogenoemde kriteria en 'n hele aantal afleidings kan hieruit gemaak word:

Eerstens is daar ontdek dat nie alle tekste wat by staatsinstansies geskep word wel burokratees is nie. Dit kan gesien word uit die voorbeeld van die ankerteks. Die kenmerke van burokratees kan nie in hierdie teks geïdentifiseer word nie.

Verder is daar bevind dat die gebruik van jargon nie so algemeen voorkom soos die PLM beweer nie. Daar is slegs jargon gevind in drie van die tekste en hierdie tekste het net een of twee terme gehad wat as jargon beskou kan word. Volgens hierdie studie is jargon dus nie regtig 'n kenmerk van burokratees nie. Daar kan wel gestel word dat die tendens daar is, maar nie beduidend nie.

Die gebruik van die lydende vorm is 'n uiters groot probleem en het voorgekom in 15 van die 16 tekste wat as voorbeeldmateriaal gebruik is. Die lydende vorm skep afstand tussen die skrywer en leser van 'n teks.

Die gebruik van temasinne skep ook belangrike probleme. Temasinne word nie gebruik nie of indien dit wel gebruik word, som dit nie die hele paragraaf op nie. Paragrafe toon ook meer as een tema wat probleme kan skep.

Tekste is nie koherent nie. Diskoersmerkers word nie gebruik om koherensie te bewerkstellig nie. Paragrafe word ook nie gebind deur byvoorbeeld die gebruik van temas nie.

'n Onverwagte waarneming was dat die gebruik van te lang sinne net in vyf tekste voorgekom het. Daar bestaan 'n tendens om lang sinne te gebruik, maar omdat dit in minder as 50% van die tekste geïdentifiseer is, kan dit nie as 'n kenmerk van burokratees in hierdie studie gesien word nie.

Laastens is daar ook opgemerk dat die probleme wat voorkom met leestekens, nie noodwendig is omdat dit oorbodig of verkeerd toegepas word nie. Leestekens word dikwels nie gebruik wanneer daar wel 'n nut daarvoor is nie. Lang sinne het byvoorbeeld nie kommas gehad waar dit moes voorkom nie. Daar is dus ook nie konsekwentheid in die gebruik van leestekens nie.

7.4. Bevindinge uit vraelys

Respondente het wel gevind dat die gebruik van burokratees veroorsaak dat tekste moeilik leesbaar of verstaanbaar is. Verder het respondente ook gesê dat tekste oninteressant is.

Die gebruik van die lydende vorm is wel 'n groot probleem omdat 71% van die respondente die bedrywende vorm verkies. Die formaliteit en die afstand wat die lydende vorm veroorsaak, is dus nie wenslik nie.

Die effek van burokratees op die betekenis van die teks het getoon dat respondente nie altyd seker is oor die doel van die kommunikasie nie. Vaagheid en dubbelsinnigheid is bewys in die resultate van die vraelys.

7.5. Burokratees se impak op 'n instansie se beeld en die verhouding met die instansie se teikengroep

Beeld is 'n indruk wat op 'n sekere oomblik van 'n instansie gehou word. As beeld gesien word as 'n indruk, kan reputasie beskou word as 'n reeks indrukke wat dien as konnotasies wat met die instansie gemaak word .

Volgens die IFP-model se boodskaptipes en toeganklikheid van tekste kan afgelei word dat die teikengroep nie die gewenste beeld van die instansie uit die kommunikasie kry nie. Respondente is ook nie ontvanklik vir die munisipaliteit se kommunikasie nie.

Vervolgens as daar gekyk word na die tipe verhouding wat geskep word en of dit wel 'n magsafstandverhouding is, moet die volgende gesê word. Soos reeds genoem, is magsafstand 'n meting van die interpersoonlike mag of invloed tussen 'n gesagsfiguur en 'n ondergeskikte, soos ervaar deur die ondergeskikte.

Om magsafstand in hierdie verhouding te bewys, kan daar na drie aspekte gekyk word. Eerstens: Soos reeds genoem, is taal 'n uitvloeisel van kultuur. Burokratees word dus deur staatsinstansies gebruik as instrument om magsafstand van binne die instansie na buite te stuur. Dit word gedoen deur burokratees in kommunikasie te gebruik. Veral die gebruik van die lydende vorm skep probleme.

Tweedens: Volgens Mulder se teorie wat handel oor die verkleining van 'n magsafstandverhouding tussen die ondergeskikte (teikengroep) en die persoon in die magsposisie, kan die volgende afleiding gemaak word: Die respondente het verkies dat die afstand in die kommunikasie verklein moet word. Daarom kan afgelei word dat die mate van afstand wat in die tekste vasgelê word, waarskynlik problematies is. Dit bots teen die leser se behoefte aan erkenning en selfbeskikking.

Laastens: Die gevolg van 'n magsafstandverhouding is dat die teikengroep nie ontvanklik is vir kommunikasie nie. Dit is ook bewys in die resultate van die vraelys met die meerderheid respondente wat geantwoord het dat hulle nie die kommunikasie lees wat die instansie aan hulle stuur nie.

Uit hierdie bevindinge is dit duidelik dat burokratees wel voorkom in regeringsinstansies se eksterne kommunikasie. Dit is ook bewys dat burokratees 'n invloed het op instansies se beeld. Verder word daar gestel, deur na Mulder se teorieë oor magsafstand te verwys, dat magsafstand wel 'n resultaat is van die manier waarop die instansie met sy teikengroep kommunikeer.

Verwysings

Blamires, H. 2000. *The Penguin Guide To Plain English*. Engeland: Penguin Books

Bless, C. & Higson-Smith, C. 2004. *Fundamentals of Social Research Methods: An African Perspective. Third Edition*. Suid-Afrika: Juta.

Bromley, D.B. 2000. Psychological Aspects of Corporate Identity, Image and Reputation. *Corporate Reputation Review* 3.3:240-252.

Brown, T.J., Dacin, P.A., Pratt, M.G. & Whetten, D.A. 2006. Identity, Intended Image, Construed Image, and Reputation: An Interdisciplinary Framework and Suggested Terminology. *Journal of the Academy of Marketing Science*. 34.2:99-106.

Dodd, C.H. 1995. *Dynamics of Intercultural Communication: Fourth Edition*. Verenigde State van Amerika: Wm.C. Brown Communications Inc.

De Stadler, L.G. (s.a.1) *A Communication Model for Image Formation and Projection (IFP)*. Stellenbosch: Universiteit Stellenbosch Taalsentrum.

De Stadler, L.G. (s.a.2) *Aspekte Van Styl: Kernaantekeninge*. Stellenbosch: Universiteit Stellenbosch Taalsentrum.

De Stadler, L.G. 2005. *Paragrawe Wat Sin Maak: 'n Inleiding*. Stellenbosch: Universiteit Stellenbosch Taalsentrum.

Du Toit, P. & Smith-Muller, W. 2003. *Stylboek: Riglyne Vir Paslik Skryf*. Johannesburg: Van Schaik Uitgewers.

Eksteen, L.C. & Labuschagne, F.J. 1993. *Verklarende Afrikaanse Woordeboek: Agste Hersiene en Uitgebreide Uitgawe*. Pretoria: J.L. van Schaik (Edms) Bpk.

Goulet, C. 2006. No Bureaucratese. *Ezine Articles*. [aanlyn] Beskikbaar:
<http://ezinearticles.com/?No-Bureaucratese&id=208239>

[2008, September 14]

Gouws, R.H & Odendaal, F.F. 2005. *Verklarende Handwoordeboek van die Afrikaanse Taal: Vyfde Uitgawe*. Kaapstad: Pearson Education.

Gudykunst, W.B. 1998. *Bridging Differences: Effective Intergroup Communication: Third Edition*. London: Sage Publications. Hoofstuk 2.

Hatch, M.J. & Schultz, M. 1997. Relations Between Organizational Culture, Identity and Image. *European Journal of Marketing*, 31 (5/6):356-365.

Hofstede, G.H. 2001. Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviours, Institutions and Organisations Across Nations. *Power Distance*. Sage Publications. 92-152.

Jenkins, P. 1999. *Surveys & Questionnaires*. Wellington: New Zealand Council for Education Research.

Kazoleas, D., Kim, Y. & Moffitt, M. 2001. Institutional Image: A Case Study. *Corporate Communications: An International Journal*. 6.4:205-216.

Leonhardt, D. 2000. Word for Word; The Plain-Language Movement Hacking Through the Thickets of Corporate Speak. *New York Times*: 12, Oktober 2008.

Morgan, G. 1986. *Images of Organization*. Londen: Sage Publications.

Mouton, J. & Marais, H.C. 1990. *Basiese Begrippe: Metodologie van die Geesteswetenskappe*. Pretoria: RGN Uitgewers.

- Mulder, M. 1971. Power Equalization Through Participation? *Administrative Science Quarterly*, 16 (1):31-38.
- Myers, J.G. 2001. *Banishing Bureaucratese: Using Plain Language in Government Writing*. Virginia: Management Concepts Inc.
- Orr, M.H. & Schutte, C.J.H. 1992. *The Language of Science*. Durban: Butterworths.
- Payne, T.E. 2006. *Exploring Language Structure: A Student's Guide*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Pharos Aanlynwoordeboek [s.a.] [intyds]. Beskikbaar: www.pharosaanlyn.co.za [2008, Oktober 3].
- Popenoe, D., Boulton, B. & Cunningham, P. 1998. *Sociology: First South African Edition*. Kaapstad: Pearson Education.
- Potgieter, G. 2008. Persoonlike onderhoud. 3 Oktober, Stellenbosch.
- Pruzan, P. 2001. Corporate Reputation: Image and Identity. *Corporate Reputation Review*. 4.1:50-65.
- Puth, G. 1994. *The Communicating Manager*. Pretoria: J.L. Van Schaik - Uitgewers.
- Stephens, C. 2003. An Introduction to Plain Language. *Plain Language Association International*. [Aanlyn]. Beskikbaar: www.plainlanguagenetwork.org/stephens/intro.html [2008, April 15]

Teks A

Green Point Market to be relocated

The construction of the new 2010 FIFA World Cup™ stadium means that Cape Town's well-known Green Point Informal Trading Market will be temporarily relocated to nearby sites – but traders must register in order to be given first preference at the new sites.



The construction of the new Green Point Stadium has unavoidably inconvenienced some residents and businesses in the area.

One of Cape Town's popular tourist attractions, the Green Point Informal Trading Market, which is renowned for its African curios, will have to move due to the construction of the new Green Point Traffic Circle and pedestrian underpass, which is due to start soon.

The market site, situated around the old stadium, has now been closed, and traders will be temporarily relocated to alternative sites within proximity of the old market.

This is to ensure that informal traders are able to continue trading while the stadium is being built, and to meet the City of Cape Town's strategic objective of creating more trading opportunities for its residents.

Construction of the new stadium and surrounding precinct is on track for completion in December 2009.

Green Point traders will be given first preference for trading on the new temporary sites, but are required to complete an application form by Monday, 6 October, 2008 in order to ensure this.

Registered traders will then be contacted on Friday, 10 October, with details of the new trading locations, and the operating procedures for the new location. Trading at the new sites will begin on Saturday, 18 October, 2008.

The application forms can be downloaded from the City's website ([click here](#)) and must be submitted to the Business Areas Management Office, 16th floor, Civic Centre, Cape Town.

Martin Pollack

2008/10/07

Teks B



LAINGSBURG MUNISIPALITEIT
KENNISGEWING 21/2008

BEGROTING VIR DIE FINANSIËLE JAAR
1 JULIE 2008 – 30 JUNIE 2009

Kennis geskied hiermee ingevolge Artikel 22 van die Wet op Plaaslike Regering: Munisipale Bestuur, 2003, ooreenkomstig, Hoofstuk 4 van die Wet op Munisipale Stelsels, dat die Konsep begroting op 31 maart 2008 te tafel gelê is.

Hiermee word die plaaslike gemeenskap uitgenooi om vertoë in verband met die begroting voor te lê. Die Sluitingsdatum vir indiening van die vertoë moet geskied voor of op 2 Mei 2008.

Volle besonderhede van die konsepbegroting lê ter insae by die Munisipale Kantore, Van Riebeeckstraat 2, Laingsburg, 6900

Tarief verhogings tree in werking op 1 Julie 2008.

Die eerste datum waarop hierdie kennisgewing verskyn is 31 Maart 2008.

PA WILLIAMS
MUNISIPALE BESTUURDER

31 Maart 2008

Munisipale Kantore
Privaatsak x 4
LAINGSBURG
Tel.:(023) 551 1019

Teks C

VIR ONMIDDELLIKE VRYSTELLING
29 JULIE 2003

VERKLARING DEUR COBUS DOWRY
MINISTER VAN PLAASLIKE REGERING

***MUNISIPALE NAAMSVERANDERING *
PLETTENBERGBAAI MUNISIPALITEIT NA BITOU MUNISIPALITEIT***

Ek is deur die Plettenbergbaai Munisipaliteit versoek om die naam van die munisipaliteit te verander na die Bitou Munisipaliteit. 'n Naamsverandering of 'n wysiging aan die naam van 'n munisipaliteit is die verantwoordelikheid van die provinsiale minister van plaaslike regering en noodsaak 'n wysiging aan die Instellingskennisgewing van die betrokke munisipaliteit.

'n Openbare deelnameproses asook konsultasie met georganiseerde plaaslike regering het gevolg op die aanvanklike versoek van die munisipaliteit.

Ek is trots om te kan aankondig dat die wysiging aan die Instellingskennisgewing van die Plettenbergbaai Munisipaliteit nou gepubliseer is in 'n Provinsiale Koerant en dat die Munisipaliteit met onmiddellike effek bekend sal staan as die Bitou Munisipaliteit.

Die naamsverandering in die drie amptelike tale is:

Bitou Municipality
Bitou Munisipaliteit
uMasipala waseBitou

Die Munisipaliteit van Bitou moet gelukgewens word met die inisiatief.

Media navrae
Jan Bosman
083-7755-312

Jan Bosman
Ministry of Local Government
Tel: Direct (021) 483-4798 or Office (021) 483-4466
Fax: (021) 483-3888
Cell: 083-7755-312
E-mail: jbosman@pawc.wcape.gov.za

Ministerie van Plaaslike Regering
Tel: Direk (021) 483-4798 of Kantoor (021) 483-3560
Faks: (021) 483-3888
Sel: 083-7755-312
E-pos: jbosman@pawc.wcape.gov.za

Teks D

STAD TSHWANE METROPOLITAANSE MUNISIPALITEIT

KENNISGEWING INGEVOLGE ARTIKEL 78(3) VAN DIE WET OP PLAASLIKE REGERING: MUNISIPALE STELSLS, 2000 (WET 32 VAN 2000), SOOS GEWYSIG

Die Stad Tshwane Metropolitaanse Munisipaliteit het 'n hersiening van **elektrisiteitsdienslewering-meganismes** in sy jurisdiksiegebied onderneem soos bepaal in **Deel 2 van Hoofstuk 8** van bogenoemde Wet.

'n Munisipale diens kan deur 'n interne of 'n eksterne meganisme voorsien word. Die elektrisiteitsdiens word tans deur 'n munisipale departement, wat as 'n interne meganisme geklassifiseer word, voorsien. Alvorens daar oor die geskikste meganisme besluit word, hetsy ekstern of intern, moet die Munisipaliteit die interne meganisme evalueer. Hierdie evaluering is reeds gedoen, en die Raad het besluit dat die moontlikheid van eksterne elektrisiteitsdiensvoorsiening, soos in die Wet voorsien, ook ondersoek word. 'n **Eksterne meganisme** sluit in 'n munisipale entiteit, 'n ander munisipaliteit, 'n staatsorgaan, 'n gemeenskapsgebaseerde organisasie of 'n ander nie-regeringsorganisasie wat wetlik bevoeg is om 'n ooreenkoms vir die voorsiening van elektrisiteit aan te gaan, of enige ander instansie, entiteit of persoon wat wetlik bevoeg is om 'n sake-aktiwiteit te bedryf.

Die **doel van hierdie kennisgewing** is dus om die plaaslike gemeenskap in kennis te stel van die Munisipaliteit se voorneme om die moontlikheid te ondersoek dat die elektrisiteitsdiens deur 'n eksterne meganisme voorsien word, soos vereis by artikel 78(3)(a) van die Wet, en om die standpunte van die plaaslike gemeenskap te verkry soos vereis by artikel 78(3)(b)(iii) van die Wet.

Lede van die publiek, besighede, gemeenskapsgebaseerde organisasies, nie-regeringsorganisasies en alle belanghebbende en geaffekteerde partye word dringend versoek om hul standpunte in te dien oor die lewering van 'n elektrisiteitsdiens in die Tshwane munisipale gebied deur middel van 'n **eksterne meganisme**.

Alle evaluering- en uitvoerbaarheidstudies en ander vereiste dokumente, soos by artikel 78(3)(b) en (c) van die Wet bepaal, lê tydens gewone werksure van 07:30 tot 15:45 op gewone werksdae ter insae by die kantoor van-

Kontakpersoon: Sarel Brill (Waarnemende Bestuurder: Energiesake)
Adres: Sanlam Plaza-Oos
Kamer 460, 4de Verdieping
Schoemanstraat 285
PRETORIA
Posadres: Posbus 423
PRETORIA
0001
Tel: 012 358 4120
Faks: 012 358 4318
E-pos: sarelb@tshwane.gov.za

Kopieë van bogenoemde dokumente kan, teen die voorgeskrewe R0,70c per A4-bladsy, tydens gewone werksure by bogenoemde persoon of die volgende kantore verkry word:

Saambou-gebou, 11de Verdieping, Andriesstraat 227, Pretoria - Tel: 012 358 7436

Munitoria-kliëntedienssentrum, Grondverdieping, Vermeulenstraat, Pretoria
Tel: 012 358 7699/4625/5772/4660/4661/4663/4664/4665/4606/8000

Akasia-kliëntedienssentrum, Dalelaan 16, Karenpark - Tel: 012 358 9038/9161/9185/9079/9044

Atteridgeville-kliëntedienssentrum, Komanestraat, Blok E, Atteridgeville - Tel: 012 358 5047/5020/5045

Centurion-kliëntedienssentrum, hv Cliftonlaan en Rabiestraat, Lyttelton - Tel: 012 358 3038/3843/3241

Eersterust-kliëntedienssentrum, hv Hans Coverdaleweg-Wes en PS Fourie-rylaan, Eersterust
Tel: 012 8065258/5043

Ga-Rankuwa-kliëntedienssentrum, Setlogelostraat 9111, Sone 5, Ga-Rankuwa - Tel: 012 358 9706

Laudium-kliëntedienssentrum, hv Tangerinestraat en 6de Laan, Laudium - Tel: 012 374 9754/9760/9756

Mabopane-kliëntedienssentrum, Blok X 1653, Mabopane - Tel: 012 358 9728/9732

Mamelodi-kliëntedienssentrum, Makubelastraat 9481, Mamelodi - Tel: 012 358 5520/5525/5538/5541

Nellmapius-kliëntedienssentrum, Love-rylaan 200, Nellmapius - Tel: 012 358 5781/5782/5783

Olievenhoutbosch-kliëntedienssentrum, hv Rethabile- en Lebogongstraat, Olievenhoutbosch-uitbreiding 13
Tel: 012 652 1168

Rosslyn-kliëntedienssentrum, hv Van Niekerk- en Doreenstraat, Rosslyn - Tel: 012 358 9362/9440

Soshanguve-kliëntedienssentrum, Commissionerstraat, Blok F, Soshanguve
Tel: 012 358 9330/9320/9327/9331/9295

Waltloo-kliëntedienssentrum, Petroleumstraat, Waltloo - Tel: 012 803 3334/2944/2941/2802

Winterveld-kliëntedienssentrum, Standplaas 1864, Beirut-kantoor, Winterveld - Tel: 012 358 9603

Die tariefskema is beskikbaar by: www.tshwane.gov.za.

Enige persoon wat nie kan lees of skryf nie kan vir Sarel Brill om bystand nader om die inhoud en implikasies van hierdie kennisgewing te verduidelik en, indien nodig, sal die beampte ook behulpsaam te wees met die transkribering van die persoon se kommentaar of versoë.

Openbare verhoor sal deur die Munisipaliteit gehou word op die datums en tye en by die plekke hierna aangetoon om die standpunte van die plaaslike gemeenskap en ander rolspelers te verkry oor die Munisipaliteit se gemelde voorneme. Enige persoon, liggaam of instansie wat insette by 'n openbare verhoor wil lewer, mag enigeen van die vergaderings in die tabel hierna aangetoon, bywoon. Skakel die skakelbeamptes vir nadere inligting oor die vergadering.

SKEDULE VIR OPENBARE KONSULTASIE: STAD TSHWANE METROPOLITAANSE MUNISIPALITEIT				
DATUM	TYD	PLEK	SKAKELBEAMPTTE	SEL
07 Nov 06	10:00	Temba-raadsaal	S Mthimunya	073 457 4743
04 Nov 06	09:00	Mabopane-vaardigheidsentrum	G Ngobeni	083 330 2031
28 Okt 06	09:00	Akasia-raadsaal	T Ramane	082 593 3403
06 Nov 06	09:00	Mini Munitoria-raadsaal	Brenda	082 834 7970
01 Nov 06	18:00	Ramushu-saal	O Mokoka	072 123 4963
30 Okt 06	18:00	Centurion-raadsaal	D Clarke	084 483 5454
30 Okt 06	17:00	Sammy Marks-konferensiesaal	O van Wyk P van der Walt	082 303 8802 082 484 2821

Skriftelike versoë of kommentaar oor die Munisipaliteit se voorneme hierbo uiteengesit, kan voor of op **25 November 2006** aan Sarel Brill voorgelê word.

BLAKE MOSLEY-LEFATOLA
MUNISIPALE BESTUURDER

(Kennisgewing 1109 of 2006)
25 Oktober 2006

Teks E

GEORGE MUNICIPALITY / GEORGE MUNISIPALITEIT

QUOTATION NO ENG023 OF 2008 / KWOTASIE NR ENG023 VAN 2008 /INTELEKELELO YEENDLEKO INOMBOLO ENG023 KA 2008

Kwotasies word hiermee ingewag vir 'n:

Vir verdere inligting, kontak Mnr Dirk Fourie by (044) 874 3917.

VOORSIENING EN AFLEWERING VAN "ETHERNET SWITCHES"

Die George Munisipaliteit bind homself nie om die laagste of enige kwotasie te aanvaar nie.

Voltooide kwotasies in 'n verseëlde koevert, duidelik gemerk:

Kwotasie Nr: ENG023/2008 – Voorsiening en Aflewering van "Ethernet Switches", moet voor **Vrydag, 16 Mei 2008 om 12:00** in die tenderbus by die George Munisipaliteit op die **Eerste Vloer, Direktoraat: Finansiële Dienste, Burgersentrum, Yorkstraat, George** geplaas word. Kwotasies sal om 12:05 dieselfde dag in die Komiteekamer oopgemaak word. Laat of ongemerkte kwotasies sal nie oorweeg word nie. Geen kwotasies per faks of e-pos sal aanvaar word nie.

BELANGRIKE KENNISGEWING: 'n Oorspronklike belasting uitklaringssertifikaat en gesertifiseerde afskrifte van die direkteure en eienaars se identiteitsdokumente moet ingesluit wees by dokumentasie.

Alle persone wat aan die kwotasie proses deelneem, moet op die Munisipaliteit se geakkrediteerde verskaffers databasis geregistreer wees.

**C M AFRICA
MUNISIPALE BESTUURDER
GEORGE MUNISIPALITEIT
GEORGE
6530**

Bestellings vir bogenoemde sal geplaas word soos nodig gedurende 2007/2008 finansiële jaar.

Kwotasie dokumente is verkrygbaar by die Voorsieningskanaalbestuur Eenheid op die Eerste Vloer, Burgersentrum, Yorkstraat, George.

Kwotasies sal ge-evalueer en toegeken word in terme van die Wet op die Raamwerk vir Voorkeurverkrygingsbeleid (Wet 5 van 2000) asook George Munisipaliteit se Voorsieningskanaal- bestuursbeleid, waar 80 punte ten opsigte van die prys en 20 punte ten opsigte van bepaalde doelwitte, toegeken sal word.

Local Economic Development













GEORGE
THE CITY FOR ALL REASONS



THE PRIMARY PURPOSE OF LOCAL ECONOMIC DEVELOPMENT (LED)

The primary purpose of LED is to increase the number and variety of job opportunities available to local people. The creation of the proposed job opportunities will depend on the supply of good infrastructure, creating a favourable economic climate for investors, marketing the city to its full potential and collaboration between the public sector, the private sector and the community. The creation of jobs will automatically eradicate social problems such as poverty, crime and a depleted skills base.

WHY SHOULD I BECOME INVOLVED IN LED?

The competitive nature of economics demand of all stakeholders to move towards an approach of creating local competitive advantages. Industries and businesses should be driven to utilise local resources and labour. The market attraction of local communities should be altered with the assistance of the public and the private sector to attract economic investment and job creation in our area. We need to actively progress towards attracting the entrepreneurial population, innovation centres and basic social upliftment through creative thinking.

To ensure that our city becomes and remains competitive, the value of our local labour force should be increased. George Municipality is looking forward to creating sustainable institutional relationships with local businesses, potential investors and industries, local academic and educational institutions and other governmental spheres; these institutional relationships will produce a platform from which development can be launched, always inclusive of local citizens.


It is imperative to realise that not only the physical environment is important to attract economic growth to our area, but also the social environment. We can no longer afford apathy—we must become involved. Information exchange is necessary to ensure that our local community benefits from local intellectual capacity—education, training, improvement of the quality of the human resource base and the development of new services and goods will form the pillars of economic growth in George.

Physical Address: Fifth Floor, Civic Centre (New Building), York Street, GEORGE
 Postal Address: LED, Directorate: Planning & Development, PO Box 19, GEORGE, 6530
 Tel: +27 44 801 9453 / 9476
 Fax: +27 44 801 9432
 Email: yvonne@george.org.za / richard@george.org.za
 Web: www.george.org.za

Compiled by Yvonne Opperman
 Distributed by the LED Section, Directorate: Planning & Development, George Municipality

Focus On... / Fokus Op ...

Directorate: Corporate Services / Direktooraat: Korporatiewe Dienste



EXCELLENT CLIENT SERVICE—GEORGE MUNICIPALITY

The Corporate Services Department – section Client Services, of the George Municipality is continually striving to improve on service delivery. This department has the vision to render a qualitative, cost effective and sustainable service to the George Council, all departments and the broader community. To give effect to this vision, especially towards our communities, Area Coordinators have been appointed in Thembaletu, Connie Kweleta, Pacaltsdorp, Peter Noble, Conville, Bernard Hannes, Rosemoor, Wilburt Harris, and Blanco, Melvin Naik. These offices are very centrally located, in or near your local civic centre, which make it easily accessible to everybody. The main purpose of these established offices are to render an efficient and effective quality service as near as possible to our people.

It is the desire of Client Service and Council that you as the public receive excellent service. Therefore the Client Service section of Department Corporate service appeal to you as members of the public to make use of these offices. Thus, if you experience any problems with regard to municipal account queries, water or electricity problems, roads, sewerage and storm water damages / blockages, refuse removal, housing or any other service rendered by the municipality, feel free to visit any of the offices above. At these offices your complaint or problem will be recorded, filed and forwarded to the relevant section or department where your case will be attended to.

Area Coordinators will also gladly assist in the completion of application forms such as Housing applications, indigent applications, tax rebate applications, etc. Remember to take the relevant documentation such as ID's, birth certificates, municipal accounts, proof of employment / unemployment etc , with you when you visit these offices. This will ensure that your desired service will be handled effectively.

Another commendable service is that if you encounter difficulty in reaching your ward committee members or your ward councillor, feel free to make your request known to the Area Coordinator. You as the public must remember that it is very important to give feedback on what type of service you receive at these offices. Your response will give the department Corporate Services an indication as to which disciplines need improvement.

We believe it need to be made known that Corporate Service believe in the **BATHO PELE** (people first) believe set **"WE BELONG, WE CARE, WE SERVE"**. This is a value system that all staff identify with and Corporate Service as a Department embrace it in its quest to provide essential services to both internal and external clients in our public service. It is for this reason that the Department Corporate Service is constantly striving to improve on service delivery standards in an integrated and holistic way

We believe that if we would like to excel as a municipality our public service must be excellent. To ensure excellent service, our Human Resource section is continually investing in quality training for staff and management, with the intension to create a customer –centric public service. It is known that dedicated human resources are critical in ensuring that service related matters are effectively managed.

Corporate Service have the desire to build partnerships with our communities. An easy channel to realise this desire is for you as members of the public to make use of the offices of our Area Coordinators to ensure the rendering of an integrated service. Client service strive to establish a people and service – centric culture within our public service.

For more information please call Lynn Basson @ 044 – 8019163 or visit any of the offices above.

Focus On... / Fokus Op ...

Directorate: Financial Services / Direktooraat: Finansiële Dienste





Portfolio Raadslid:



Hoof Finansiële Beampste:

Please help us! Help ons asb!

<p style="text-align: center; margin: 0;">WATER CONSUMERS..</p> <p>Consumers' water meters are read on a monthly basis. Council endeavours to take readings every month. However, after the recent floods, many water meters have become inaccessible due to the fact that they are now covered with soil and/or water.</p> <p>We would like to make a friendly yet urgent appeal to all consumers whose water consumption is estimated to ensure that their meters are accessible to be read.</p> <p>You are welcome to contact the Municipality's Meter Reading Section, Prosoms, for any further enquiries at telephone number 044-873 4112.</p>	<p style="text-align: center; margin: 0;">WATER VERBRUIKERS ...</p> <p>Verbruikers se watermeters word gelees op 'n maandelikse basis. Die Raad probeer om so ver as moontlik om elke maand lesings te neem.</p> <p>Daar is nou egter baie watermeters wat nie toeganklik is nie, omdat hulle met grond en/of water bedek is na die onlangse vloede in ons area.</p> <p>Hiermee rig ons 'n vriendelike dog dringende versoek aan alle verbruikers wie se water verbruik geskat word, om toe te sien dat meters toeganklik sal wees vir meterlesers.</p> <p>Navrae in hierdie verband kan gerig word aan Prosoms, die meterlesings-afdeling by telefoonnommer 044-873 4112.</p>
--	---

Teks I

Focus On... / Fokus Op ...

COMPUTER AND BUSINESS SKILLS TRAINING— LED SKILLS DEVELOPMENT CENTRE



The LED Section of George Municipality has successfully established and driven a Skills Development Centre aimed at training and equipping unemployed people. The centre currently has two classrooms, one located at the George Tourism Bureau offices in York Street and the other at Eagles Nest Ministries in Pacaltsdorp. The following training is offered at the Skills Development Centre:

- Introduction to PC's, Internet and E-mail and MS Windows
- MS Office Word, Excel and Powerpoint (Basic and Advanced)
- Basic Business & Entrepreneurship Skills

Interested unemployed parties are hereby invited to register for the aforementioned training. Prospective students should please contact Mrs L van Staden from Fundile Training on 082 787 4293 between **17h00 and 19h00** on weekdays to register. Please note that, until further notice, vacancies for training only exist at the Pacaltsdorp Training Centre. Students preferring to attend classes at the George Tourism Training Centre are also welcome to register, but they can only be accommodated later in the year.

Training is free of charge and any unemployed person residing within the municipal boundaries of George may register.

KNOWLEDGE IS POWER—PHONE 082 787 4293 TODAY TO REGISTER.
GEORGE MUNICIPALITY—YOUR LOCAL AUTHORITY PARTNER IN SKILLS DEVELOPMENT.

Teks J



KORTTERMYN BEMARKINGSPLAN WERKSWINKEL

Die Plaaslike Ekonomiese Ontwikkeling Afdeling het onlangs kwotasies ingewin vir die ontwikkeling van 'n korttermyn bemarkingsplan vir die stad van George.

Voormelde Korttermyn Bemarkingsplan is tans ongeveer 80% voltooi en wil die Raad graag die insette van rolspelers wat 'n toepaslike bydrae kan maak, verkry.

Om hierdie rede word daar 'n werkswinkel beplan vir Vrydag, 27 Julie 2007, wat sal fokus op die agtergrond van die bemarkingsplan tot dusver. Die werkswinkel sal verder poog om die inligting wat reeds saamgestel is te deel met afgevaardigdes om sodoende 'n volledige prentjie aan alle rolspelers te kan voorlê.

Belangstellendes word hiermee uitgenooi om hul name en kontakbesonderhede te verskaf voor of op Maandag, 23 Julie 2007 om 09h00. Besonderhede kan enersyds ge-epos word aan yvonne@george.org.za of andersyds telefonies bevestig word by 044 801 9453. Let asseblief daarop dat plekke vir die werkswinkel beperk is en

dat u dus u besonderhede so gou doenlik moet instuur om bywoning te verseker.

Die Korttermyn Bemarkingsplan fokus op doelwitte wat binne die volgende 12 maande geïmplementeer kan word en sal ook die basisdokument vorm vir die ontwikkeling van 'n langtermyn bemarkingstrategie.

Sektore wat moontlik ontgin kan word om toeriste en belegging na George te lok, teikenmarkte vir bemarkingsaksies en ander relevante kwesies sal dus bespreek word tydens die voorgenome werkswinkel op Vrydag, 27 Julie 2007.

Teks K



Uitvoerende Burgemeester
Basil Petrus



Munisipale Bestuurder
Cecil Africa



George is geleë langs die wêreldbekende Tuinroete in die Suid-Kaap. Die geografiese area wat deur George Munisipaliteit bedien word strek oor ongeveer 1068 vkm en sluit in George, Wildernis, Heroldsbaai, Victoriabaai, Kleinkrantz, Wildernis Nasionale Park, Geelhoutboom, Herold en Waboomskraal. Die stad is strategies geleë langs die N2, ongeveer halfpad tussen Kaapstad en Port Elizabeth. Mosselbaai, Oudtshoorn en Knysna is almal ongeveer 60 km vanaf George wat meebring dat George as die administratiewe en streeksentrum van die Eden Streek beskou word.

Die area beskik oor 'n rykdom van natuurlike hulpbronne, insluitende 'n uitgebreide kuslyn, weelderige plantegroei, 'n gematigde klimaat, goeie reënval, voldoende waterbronne in die vorm van riviere en groundwater, vrugbare landbougrond, woude en 'n asemrowende berglandskap. Gegewe die vinnige groei in bevolkingsyfers en uitgebreide stedelike vestiging, bereik grond tans 'n prima prys met kompetende eise van landbou, ontspanning, menslike nedersettings en besigheid. Verskeie riviervalleie, kushange, baie en waardevolle landbougrond dra by tot hierdie area se gesogtheid as keuse vir residensiële-, ontspanning- en besigheid ontwikkeling. Die groot aanvraag vir grond word ook deur die ekonomiese groei en ontwikkeling in George gevorm, sowel as die kwaliteit van lewe in George wat bevorder word deur die natuurlike skoonheid van die area. Besigheidsdienste kan vergelyk word met dié van ander groot stede in Suid-Afrika, maar die unieke karakter van die area bly behoue in die landelike vriendelikheid en gasvryheid.

Die ekonomiese infrastruktuur in terme van die natuurlike omgewing sluit in die beskermde areas (openbare sowel as private natuurreservate en nasionale parke) soos die Wildernis Nasionale Park en die Tuinroete Botaniese Tuin, 'n wye verskeidenheid van gholfbane van wêreldklas standaard soos Fancourt en verskeie ander en die Outeniqua Choo-Tjoe trein wat toeriste vervoer vanaf George, deur "die wonders van die hart van die Tuinroete" na Knysna langs 'n asemnemenende kuslyn met natuurlike skoonheid sonder weerga.

Die ekonomie in George is goed gediversifiseer en sluit die volgende primêre sektore in: landbou, vervaardiging, toerisme, handel en besigheid— sowel as finansiële dienste. Die wye spektrum van ekonomiese sektore, tesame met die rol van George as besigheid en ekonomiese fokuspunt van die Suid-Kaap, dra by tot die buitengewone groei vooruitsigte. Die kwaliteit van lewe in die Suid-Kaap maak dit 'n gesogte area vir heelparty professionele persone— tegnologie en die voordele van die sogenaamde “grenslose” gemeenskap wat moontlik gemaak word deur gevorderde kommunikasie— en inligting tegnologie, maak dit moontlik vir talle inwoners om die vreugdes van inwonerskap in George te kombineer met kort reise weg van die huis vir besigheidsdoeleindes. 'n Wye spektrum van toerisme verwante aktiwiteite kan in George geniet word, wat insluit, onder andere: gesondheid toerisme (met gevorderde mediese sorg opsies beskikbaar), sport toerisme (huis van die Suid-Afrikaanse been van die IRR Sewes Rugbytoernooi asook van die Presidentsbeker Gholftoernooi), ontspanningstoerisme (skoon, wit strande, pragtige bergreekse, fynbos en woude) sowel as besigheid toerisme (uitstekende konferensiefasiliteite en die strategiese ligging van George binne 30 minute bereik van die Kango Grotte, Mosselbaai en Knysna.



Goede Regering
Ekonomie
Omgewingsveiligheid
Rекреasie, sport en toerisme
Goede infrastruktuur en dienste
Education, gesondheid en

George se missie is om as deel van die plaaslike regering sfeer daarna te strewe om dienste van hoogstaande gehalte teen bekostigbare tariewe te bevorder, volhoubare groei aan te wakker en ontwikkeling wat tot voordeel van die hele gemeenskap sal strek te ondersteun.

The City for all reasons

Teks L

DIREKTORAAT: BEPLANNING EN BEHUISING

Met die heengaan van Raadslid Arries is Raadslid Harris aangestel as die nuwe Portefeulje Raadslid vir Beplanning en Behuising. In samewerking met die Senior Bestuurder, Mnr Steven Erasmus, beoog hulle om 'n leidende rol in terme van Stadsbeplanning, Ruimtelike Ontwikkeling, Boubeheer, Eiendomme Bestuur en Behuisingsvoorsiening in George te vervul. Hierdie gedugte span beskik gesamentlik oor die gesindheid, vermoë, vaardighede, hulpbronne en die wil om dienslewering meer effektief te laat verloop.

Huidiglik is die Behuisingsprojekte afdeling besig met die volgende:

253 huise (40m² groot met sonpanele en warmwatersilinders) in Thambo Square en Lusaka;
die voorsiening van volledige dienste, uitgesluit elektriese dienste op huidige stadium, aan 904 eenhede op erf 325, Pacaltsdorp;
die voorsiening van volledige dienste, uitgesluit elektriese dienste op huidige stadium, 401 eenhede te Touwsrante;
245 behuisingseenhede as deel van die invulprojek.

Die Raad onderhandel tans huidiglik met die Wes Kaapse Provinsiale Regering vir befondsing van die volgende projekte:

R115 miljoen vir Asazani vir 2500 - 3000 UISP eenhede
Gedeelte 42 & 58 in Thembaletu (470 huise se befondsing)
R14 miljoen vir die opgradering van huise in Thembaletu wat deur Power Construction opgerig is.



Rdl W Harris
Portfolio Raadslid

Die Raad het ook 'n toekenning van ongeveer R21 miljoen vloedfondse van Provinsiale Regering: Wes-Kaap ontvang waarvan 65 bungalow huise in Thembaletu en 30 bungalow huise in Blanco gesloop en herbou gaan word en die res daarvan gebruik sal word vir betonstroeke en sigdreinerings.

Die afdeling is ook besig om 'n Gemeenskapsaal in Lawaaiakamp asook 'n crèche in New Dawn Park te bou wat einde Junie voltooi sal wees.

Die boubeheer afdeling behartig die nasien van bouplanne, inspeksies op bouwerk, die opvolg van onwettige boubedrywighede en administreer buitelug advertensietekens.

Die eiendomme afdeling is verantwoordlik vir die skep van ekonomiese residensiële sowel as industriële erwe om in die behoefte van die mark te voorsien. Grond word beskikbaar gestel in terme van die Raad se voorsieningskanaalbeleid wat in terme van die Munisipale Finansieswet gereguleer word. Hierdie afdeling behartig ook die verhuring van alle Raadseiendomme en al hierdie prosesse word deur 'n oop en regverdige tenderproses gedoen.

Die stadsbeplanningsafdeling tesame met Omgewingsake is besig met die finalisering van die Ruimtelike Ontwikkelingsraamwerk wat alle dorpsontwikkeling op 'n geïntegreerde basis sal bewerkstellig sodat daar 'n erfenis vir ons kinders nagelaat kan word. 'n Deel van hierdie proses is die daarstelling van 'n stedelike rand om verdigting te bevorder. Dit behels ook die ontwikkeling van ekonomiese in middelinkomste behuising binne die sentrale sakekern en onmiddellike grense sodat die inwoners van die dorp toegang kan hê tot bekostigbare akkomodasie naby aan hul werksplek.

Die afdeling beplan ook 'n omvattende grondoudit en sodoende 'n databasis te ontwikkel wat gebruik kan word vir doeltreffende vooruitbeplanning. Daar word gekyk om moontlikhede daar te stel vir die ontwikkeling van sport, daarstelling van opvoedkundige inrigtings en ander strategiese grondbeplanning. Die belegging in menslike en sosiale kapitaal is geïdentifiseer as een van die strategieë om die opheffing van ons gemeenskappe te bespoedig.

Die stadsbeplanningsafdeling hanteer ook op 'n daaglikse basis aansoeke vir:

Afwyking
Hersonering
Onderverdeling
Vergunningsgebruik
Opheffings van Titelvoorwaardes
Wysiging van Goedkeuringsvoorwaardes, ens.

Vanuit 'n boubeheer- en stadsbeplanningsoogpunt word daar strenger opgetree teenoor diene wat hulle skuldig maak aan onwettige bou- en stadsbeplanningsdrywigheide. Daar was vroeër berig dat die departement sy optrede gaan verskerp en die publiek word dus hiermee gewaarsku dat druk sal toeneem op alle onwettige aksies.

1.1

foreword by the executive mayor alderman bazil petrus voorwoord deur die uitvoerende burgemeester, raadsheer bazil petrus

George is the established administrative and regional hub of the Southern Cape region, which is rapidly developing into the next metropolis of the Western Cape Province.

The financial position of the George Municipality is presently sound enough, not only to have been able to provide and deliver all the essential services required by our citizens in 2007, but we also managed to successfully engage, finance, conclude and start several new dynamic projects to improve and expand infrastructure in order to facilitate further growth, attain very significant successes in poverty reduction whilst addressing the needs of our indigent population through local economic development and the continuation of highly effective, labour intensive, capital works programmes supplemented by the mobility strategy recently launched in George by the Department of Public works, that has the potential to revolutionize the demographic development of George within the foreseeable future.

The noticeable confidence demonstrated in George through significant and continued investment by industrialists, developers and entrepreneurs in the Private Sector as well as the Public Sector, is very encouraging and promising for the future. We will continue to recruit new investment both nationally as well as internationally, through the selective establishment of potentially valuable bilateral relations with other cities which can be beneficial to George. The George Municipality will vigorously endeavour to perfectly align service delivery through effective implementation and management of our S.D.B.I.P. (Service Delivery Budget Implementation Plan) to improve the quality of living of all our citizens; embodied in a multiracial, integrated and democratic society.

I hereby wish to give recognition and acknowledge with gratitude for the significant inputs and valuable contributions made by all Councillors during 2007, and wish to express my appreciation and gratitude for competent management services rendered by the Municipal Manager; the Senior Managers and other officials for the service excellence produced in executing Council decisions.

It is indeed an honour and privilege to herewith introduce you to the detailed, George Municipal Annual Report for 2007, depicting budgeted and actual revenue and expenditure for the year under review, which adequately provides sufficient evidence and proof of the fact that George Municipality is providing "George, the city for all reasons" with equitable, sustainable and efficient service delivery, for all its citizens!

ALDERMAN BAZIL PETRUS
EXECUTIVE MAYOR

George is reeds gevestig as die administratiewe en streeksentrum vir die Suid-Kaap, wat vinnig besig is om te ontwikkel in die volgende metropolis van die Wes-Kaap Provinsie.

Die finansiële posisie van die George Munisipaliteit is huidige kerngesond genoeg om nie alleen in die noodsaaklike munisipale diensleweringse behoeftes van die inwoners in 2007 alleen te kon voorsien nie, maar kon daar ook geslaag word om 'n aantal dinamiese projekte te identifiseer; te inisieer; te finansier en suksesvol te implementeer, wat die infrastruktuur in George beduidend opgradeer en verbeter het asook 'n verskeidenheid maatskaplike suksesse wat behaal is om armoede te verlig en om in die behoeftes van armes te voorsien, wat bereik is deur plaaslike ekonomiese ontwikkelingsinisiatiewe en volgehoue kapitaalwerkprogramme, aangevul deur die mobiliteitsstrategie wat bekend gestel en geloods is deur die Departement van Openbare Werke en Vervoer, wat die potensiaal bied om revolusionêre verbeteringe binne die demografiese ontwikkeling van George binne die afsienbare toekoms te bewerkstellig.

Die sigbare vertroue wat in George gestel word deur volgehoue investering deur nywerars; ontwikkelaars en entrepreneurs in die Privaat Sektor sowel as die Publieke Sektor, is duidelik belowend en bemoedigend vir die toekoms. Die beleid van George Munisipaliteit sal wees om deurlopende rekrutering van belegging op nasionale sowel as internasionale vlak aan te moedig en verwek om deur die vestiging en uitbouing van selektiewe bilaterale betrekkinge met ander vergelykbare stede wat voordelig vir George kan wees. George Munisipaliteit wil met energie en doelgerigtheid, deurlopend volhou om gehalte dienslewering te verbeter d.m.v. die verantwoordelike, doeltreffende bestuur van die Dienslewering Begroting Implementerings-plan (D.L.B.I.P.) sodat die lewenskwaliteit van al die inwoners van ons veelrassige, geïntegreerde en demokratiese gemeenskap gehandhaaf en verder verhoog kan word.

Ek wil hiermee graag erkenning gee en met dankbaarheid getuig van die belangrike en positiewe bydraes gelewer deur die Raadslede in 2007. Ek wil bevestig en ook my dank en waardering uitspreek teenoor die Munisipale Bestuurder en Senior Bestuurders sowel as ander amptenare, vir die uitmuntende dienslewering ontvang en vir die onbaatsugtige opofferinge gemaak, in hul uitvoering van die besluite geneem deur die Raad.

Dit is inderdaad my voorreg en eer om hiermee die George Munisipale Jaarverslag vir 2007 aan u bekend te stel, wat die begrote sowel as werklike inkomste en uitgawes vir die jaar onder oorsig stipuleer, wat ootseeglik bevestig en bewyse verskaf van die feit dat George Munisipaliteit bekostigbare, volhoubare en effektiwiteit dienslewering bied aan al die inwoners van "George, die stad vir alle redes!"

RAADSHEER BAZIL PETRUS
UITVOERENDE BURGEMEESTER

3. From the desk of the Municipal Manager

A better life for South Africans would be impossible if war and poverty continuously cripple the rest of the continent" The City of George may not experience war, but is impacted by poverty. "... South Africa is one of the most urbanized countries in the sub-Saharan, with 55% of the population staying in urban areas. People still have the tendency of leaving the rural to come and search for "the pot of gold at the end of the rainbow" in the cities."

-Professor Ambrose Adebayo
- University of Natal

George is no exception, but we must agree that local solutions are best for local problems. The role the Municipality has to play is crucial. A major objective to a process of building sustainable communities is to capacitate them.

The IDP as we know it, has to become the most powerful tool in this process. It has to have a Strategic focus, it must link planning to budgeting and implementation and must be focused towards service delivery. Furthermore it must be linked to an effective Performance Management System or cardinal importance is a central element of public participation.

We have to agree that the document is complex and therefore difficult to read, there is a lack of capacity to compile it/implement it. Plans are often not strategic enough but rather too comprehensive.

To add fuel to the fire, we are faced with massive overcrowding, growing demand for basic services, delivering infrastructure, rapid growth. The IDP is a people's tool. We must ensure that it relates how people participate and how they will benefit. Negative practices must be minimized and positive practices maximized. Co-operation and coordination between the different tiers of Government, Private Sector and communities are crucial. A credible IDP is only credible if it is a consultative participative process that favours a better life for all. The City of George embarked on a process of developing an innovative and comprehensive second-generation IDP during 2007. Innovation and regeneration of the IDP process was required because even though Council's IDP has undergone several changes in the past, the service delivery and development challenges remained the same.

George is a thriving city, commonly regarded as the economic and administrative hub of the Eden District in particular, and the Southern Cape in general.

A continuous growth in the local population translates into diverse challenges, including *inter alia* the following:

- Provision of adequate human settlements;
- Demands on existing infrastructure and the need for new infrastructure;
- Opportunities for social cohesion; and
- Unemployment

The aforementioned challenges necessitate a different approach to service delivery and the development of the George community. The IDP strives to identify the key threats to service delivery and to provide sustainable and credible solutions to address the gaps with the available resources. The document endeavors to provide a thorough overview of opportunities within a restricted resource base to ensure that the needs of the George community are met as resourcefully and effectively as possible.

A new macro structure which clustered related functions together within the organization in order to establish efficient departments has been adopted. Key positions, such as a Performance Management Systems Coordinator and a Compliance Manager have been included that will undoubtedly support and sustain the service management approach of Council. Every attempt has been made to create an environment which is conducive to economic growth to the benefit of the entire community.

This includes several groundbreaking initiatives such as, *inter alia*, a focus towards reaping the benefits of the 2010 Soccer World Cup, an approved Economic Charter, a Tourism Analysis and the hosting of successful national and international sports events.

To support and enhance the status of George as the pace-setting destination in the region, Council adopted five developmental priorities, viz:

1. Service delivery;
2. Local economic development;
3. Municipal transformation and institutional development;
4. Financial viability; and
5. Good governance.



C M AFRICA
MUNICIPAL MANAGER

2. From the Office of the Executive Mayor

The George Municipality Integrated Development Plan (IDP) fully complies with the applicable requirements as set out in Section 152 of the Constitution of the Republic of South Africa 1996.

The City of George is the established administrative hub of the Eden region, which is rapidly developing into the next metropolis of the Western Cape Province. Council strives, through sustained and concerted efforts culminating in the continuous protection of our wealth of natural resources, to retain George's position as a favored holiday destination for national and international visitors. The economic benefits derived from the tourism sector are supported by initiatives that are introduced by the hospitality industry, industrialists, businesses, sports fraternities and a supportive community in general.

During 2007 the George Council managed to successfully engage in, finance, negotiate, conclude and start up several new and dynamic projects to improve and expand infrastructure with the aim of facilitating growth. We enjoyed significant successes in poverty reduction, whilst simultaneously addressing unemployment through Local Economic Development initiatives and the continuance of labour-intensive capital works programmes.

The HIV/AIDS, Tuberculosis and other serious health pandemics are tackled vigorously through well-planned programmes and projects on awareness, education, treatment and care. Council annually participate in the commemoration of World Aids Day, Khomanani Day and International Candlelight Memorial Day and Youth Day events with innovative and informative themes supporting health and social issues. A special focus is on our youth, the future of our city and our nation and they are capacitated on a continuous basis to develop their potential.

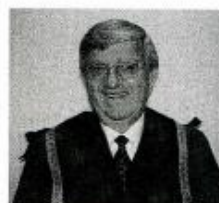
Several positive matters highlighted the year 2007. A Mobility Strategy Plan, introduced by the Department of Public Works, has, combined with the realization of the envisaged George Municipal Land Release Programme, the potential to revolutionize the demographic development of George within the foreseeable future. Participative Local Governance in George was promoted during the past year through the successful introduction of Ward Committees. George is awaiting confirmation of approval for financial aid from the National Disaster Fund; the allocation of these very necessary funds will enable Council to continue with repairs and upgrading as a result of serious flood damages.

Council endeavors to recruit new investment both nationally and internationally, through the selective establishment of potentially valuable bilateral and functional relations and formal agreements with other cities. Selection is based on possible gains for social, cultural, educational, economic and sport development in George that could be applied to the benefit and empowerment of the local community.

The George Municipality plans service delivery through effective execution and management of a Service Delivery Budget Implementation Plan to improve the quality of living of all our citizens. Sound financial management principles are applied to ensure that funds are spent in a prioritized, organized and responsible manner.

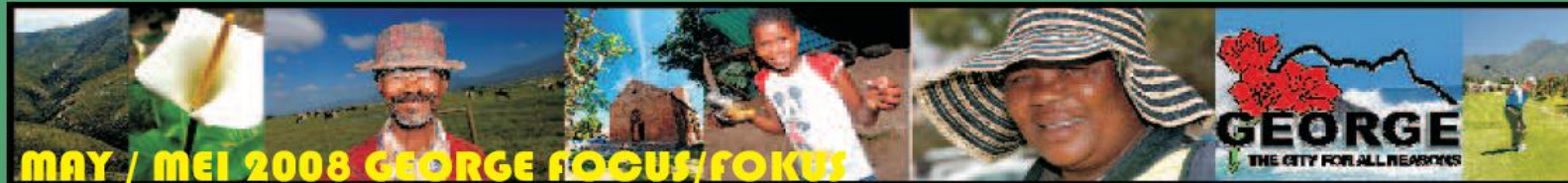
In the spirit of service delivery being the core of our business, George Municipal Councillors received training in the principles of Batho Pele. It is the mission of the office of the Executive Mayor to promote and facilitate the adherence to the Batho Pele principles by both politicians and officials. A comprehensive Internal and External Communication Strategy is in its development phase to support the Interim Internal Communication plan, focused on service management and marketing. The Integrated Development Plan, as the prescribed strategic planning tool, will thus be utilized to accurately address and facilitate equitable, sustainable and efficient service delivery to all the citizens of George.

During the next financial year we will continue to maintain and develop sustainable and co-operative intergovernmental relations with Provincial and National Government Sectors as well as Eden District Municipality and our neighbouring towns. Sustainable and credible intergovernmental relations, economic development initiatives, social development proposals and infrastructural development programmes will ensure service delivery of a high standard. Responsible utilization and sharing of available resources, including scarce skills and intellectual capital, will guarantee George's position as preferred destination for investment, development, tourism and quality of life.



P H DE SWARDT
EXECUTIVE MAYOR

Teks P



MAY / MEI 2008 GEORGE FOCUS/FOKUS

TIPS ON SAVING ELECTRICITY / HOE OM ELEKTRISITEIT TE BESPAAR

Windlaaiers, sonpanele, sonwaterverhitters, batterystelsels, kernkrag, golfkrag, hernubare energiebronne, alles 'buzz words' wat ons nou daaglik hoor. Totdat ons van alternatiewe krag gebruik kan maak, moet ons alles uithaal om krag te bespaar.

As dit by nuwe ontwikkeling kom, hou in gedagte:

- Beplan huise met noordaansig om natuurlike lugsirkulasie te bewerkstelling.
- Isoleer plafonne en dubbelruite in vensters.
- Silwer dakverf reflekteer hitte.
- Bou gasstowe en sonverhittingstelsels in vir warm water, isoleer warmwaterpype en bring hortjies aan voor alle vensters.

Meer wenke:

- Gebruik energiebesparende gloeilampe.
- Jou geiser gebruik die meeste krag van al jou kragimplimente. Gebruik warm water spaarsamig. Geiserkomberse help behou hitte. Stel temperatuur tussen 55° tot 60°C.
- Gebruik jou ketel vir skottelgoedwater. Baie mense is in die gewoonte om selfs hulle tande met warm water te borsel en die kraan lekker te laat loop! Wees bewus van besparing en lei familie op om die waarde van kragbesparing te besef.
- Skakel onnodige ligte in huis en kantore af.
- Lugversorgers gebruik die meeste krag in kantore gebruik spaarsaam. Maak verstellings aan temperature om krag te bespaar. Bv: indien dit 35° buite is, stel lugversorger 10° minder binne dus op 25°. Besparing van ongeveer 33% word so gemaak.

Be prepared for power outages:

- Purchase an additional battery that can be attached to your home alarm this will insure additional battery back-up.
- Install battery-operated lights at strategic points in your home these are connected to the main electricity supply and automatically switch on during a power failure. These lights are particularly handy in the evenings and are a lot safer than candles.
- Keep a torch in your car should you arrive home in the dark.
- If your electric gate motor to your home is fitted with a padlock, make sure you have a key in your car so that you can unlock this padlock. It is imperative to keep a spare key in your motor vehicle.
- Don't rely on an electrically operated garage door for access to your house. You could be locked out during a power outage.
- Don't rely on a clock alarm that does not have a battery supply. You will be late for work!

Why should we save?

Eskom has informed us that their load shedding will cease if the entire city can reduce consumption by 10%. Your contribution to this saving is vital.

Vraelys A

Geagte respondent

Baie dankie dat u die tyd neem om hierdie vraelys in te vul. Die doel van die vraelys is om te ondersoek tot watter mate George Munisipaliteit se kommunikasie hulle beeld beïnvloed.

Die vraelys is totaal anoniem. Verstrek daarom asseblief so eerlik as moontlik inligting.

Lees asseblief eers die aangehegde tekste deur voor u afdeling C se vrae invul. Vul asseblief al die vrae in. Dui asseblief al u antwoorde met 'n kruis (x) aan.

Weereens baie dankie vir u samewerking.

AFDELING A:

1. Hoe lank woon u al op George?

☐ Korter as 5 jaar?

☐ Tussen 6 en 10 jaar?

☐ Tussen 11 en 20 jaar?

☐ Langer as 20 jaar?

2. Wat is u huistaal?

☐ Engels

☐ Afrikaans

☐ Ander

3. Is u manlik of vroulik?

☐ Manlik

☐ Vroulik

4. Wat is u geboortedatum?

D	D	M	M	J	J	J	J
---	---	---	---	---	---	---	---

5. Wat is u hoogste opvoedkundige kwalifikasie?

☐ Std. 5 en laer

☐ Std. 6 en 7

☐ Std. 8 en 9

☐ Matriek

☐ Tegniese kollege

☐ Nasionale Diploma

☐ Nasionale Hoër Diploma

☐ B-graad

☐ Hons B-graad

☐ M-graad

☐ D-graad

6. Wat is u beroep?

- ☐ Professioneel (byvoorbeeld: dokter, prokureur, onderwyser)
- ☐ Nie-professioneel (kelner, arbeider, skoonheidsterapeut)
- ☐ Ambag
- ☐ Gemeenskapsdiens
- ☐ Student

Indien u nie werk nie, is u:

- ☐ Werkloos
- ☐ 'n Pensioenaris
- ☐ 'n Tuisteskepper

7. Ontvang u 'n munisipalerekening?

- ☐ Ja ☐ Nee

AFDELING B:

8. As u dink aan George Munisipaliteit, waaraan dink u? (Merk asseblief net **1** opsie.)

- ☐ Die munisipale geboue
- ☐ Die kennisgewings en nuusbriewe wat die munisipaliteit uitstuur
- ☐ Die kleure van die munisipaliteit
- ☐ Die munisipale bestuurder of ander personeel
- ☐ Die dienste wat die munisipaliteit lewer

9. Is u bewus van die weeklikse nuusbriewe (*Fokus op George*) in die *George Herald*?

- ☐ Ja ☐ Nee

10. Merk asseblief die mees relevante opsie:

- ☐ Ek dink die munisipaliteit lewer goeie dienste
- ☐ Ek dink die munisipaliteit kan hulle dienste verbeter
- ☐ Ek is onseker oor watter dienste die munisipaliteit lewer

11. Tot watter mate stem u saam met die volgende stellings?

	Ek stem glad nie saam nie	Ek stem nie saam nie	Ek voel neutraal	Ek stem saam	Ek stem sterk saam
11.1 Die munisipaliteit is bewus van die beeld wat hulle uitstraal.	1	2	3	4	5
11.2 Dit is vir die munisipaliteit belangrik om te weet wat ek van hulle dink.	1	2	3	4	5

11.3 Die munisipaliteit doen moeite om te verseker dat hulle kommunikasie op 'n interessante wyse aangebied word.	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

12. Hoe gereeld lees u kommunikasie (byvoorbeeld kennisgewings of nuusbriewe) wat u van die munisipaliteit ontvang?

Nooit 1	Amper nooit 2	Nou en dan 3	Amper altyd 4	Altyd 5
------------	------------------	-----------------	------------------	------------

Afdeling C:

13. Watter term verkies u?

☐ Bilaterale

☐ Tweesydige

14. Watter sin verkies u?

☐ Die inwoners se lewensgehalte word verbeter deur die doeltreffende bestuur van die DLBIP.

☐ George munisipaliteit wil die lewensgehalte van die inwoners verbeter deur die doeltreffende bestuur van die DLBIP.

15. Watter teks verkies u?

☐ Ek verkies teks A

☐ Ek verkies teks B

16. Tot watter mate stem u saam met die volgende stellings?

	Ek stem glad nie saam nie	Ek stem nie saam nie	Ek voel neutraal	Ek stem saam	Ek stem sterk saam
16.1 Die skrywer van teks A klink vriendelik en toeganklik.	1	2	3	4	5
16.2 Die skrywer van teks B klink vriendelik en toeganklik.	1	2	3	4	5

17. Die beleid van George Munisipaliteit sal wees om deurlopende rekrutering van belegging op nasionale sowel as internasionale vlak aan te moedig en verwelkom deur die vestiging en uitbouing van selektiewe bilaterale betrekkinge met ander vergelykbare stede wat voordelig vir George kan wees.

Met hierdie stelling bedoel die skrywer:

☐ Dat die investering in die munisipaliteit deur ander partye vir George voordelig kan wees.

- ☐ Dat die betrekkinge met ander vergelykbare stede voordelig kan wees vir George.
- ☐ Onseker

18. Teks A is: (Kies soveel opsies as van toepassing.)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Eenvoudig om te lees en te verstaan. | <input type="checkbox"/> Moeilik om te lees of te verstaan |
| <input type="checkbox"/> Oninteressant | <input type="checkbox"/> Interessant |
| <input type="checkbox"/> Te veel inligting in een teks | <input type="checkbox"/> Genoeg inligting in een teks |

19. Teks B is: (Kies soveel opsies as van toepassing.)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Eenvoudig om te lees en te verstaan. | <input type="checkbox"/> Moeilik om te lees of te verstaan |
| <input type="checkbox"/> Oninteressant | <input type="checkbox"/> Interessant |
| <input type="checkbox"/> Te veel inligting in een teks | <input type="checkbox"/> Genoeg inligting in een teks |

20. Die manier waarop die munisipaliteit met my kommunikeer: (Kies soveel opsies as van toepassing.)

- ☐ Laat my bemagtig voel
- ☐ Laat my ingelig voel
- ☐ Laat my minderwaardig voel
- ☐ Laat my wonder oor wat hulle eintlik bedoel

TEKS A:

George is reeds gevestig as die administratiewe en streeksentrum vir die Suid-Kaap, wat vinnig besig is om te ontwikkel in die volgende metropolis van die Wes-Kaap Provinsie.

Die finansiële posisie van die George Munisipaliteit is huidiglik kerngesond genoeg om nie alleen in die noodsaaklike munisipale dienslewering behoeftes van die inwoners in 2007 alleen te kon voorsien nie, maar kon daar ook geslaag word om 'n aantal dinamiese projekte te identifiseer; te inisieer; te finansier en suksesvol te implementeer, wat die infrastruktuur in George beduidend opgradeer en verbeter het asook 'n verskeidenheid maatskaplike suksesse wat behaal is om armoede te verlig en om in die behoeftes van armes te voorsien, wat bereik is deur plaaslike ekonomiese ontwikkelingsinisiatiewe en volgehoue kapitaalwerkeprogramme, aangevul deur die mobiliteitstrategie wat bekend gestel en geloods is deur die Departement van Openbare Werke en Vervoer, wat die potensiaal bied om revolusionêre verbeteringe binne die demografiese ontwikkeling van George binne die afsienbare toekoms te bewerkstellig.

Die sigbare vertroue wat in George gestel word deur volgehoue investering deur nyweraars; ontwikkelaars en entrepreneurs in die Privaat Sektor sowel as die Publieke Sektor, is duidelik belowend en bemoedigend vir die toekoms. Die beleid van George Munisipaliteit sal wees om deurlopende rekrutering van belegging op nasionale sowel as internasionale vlak aan te moedig en verwelkom deur die vestiging en uitbouing van selektiewe bilaterale betrekkinge met ander vergelykbare stede wat voordelig vir George kan wees. George Munisipaliteit wil met energie en doelgerigtheid, deurlopend volhou om gehalte dienslewering te verbeter d.m.v. die verantwoordelike, doeltreffende bestuur van die Dienslewering Begroting Implementerings-plan (D.L.B.I.P.) sodat die lewenskwaliteit van al die inwoners van ons veelrassige, geïntegreerde en demokratiese gemeenskap gehandhaaf en verder verhoog kan word.

George, die stad vir alle redes!

TEKS B:

George word gesien as die administratiewe streeksentrum vir die Suid-Kaap en is besig om te ontwikkel in die volgende metropool van die Wes-Kaap.

Die finansiële posisie van die George Munisipaliteit is tans gesond genoeg om in die noodsaaklike munisipale dienslewingsbehoefte van die inwoners in 2007 te kon voorsien. Verder kon daar ook 'n aantal dinamiese projekte geïdentifiseer word. Hierdie projekte is suksesvol gefinansier en geïmplementeer wat gelei het tot 'n verbetering in George se infrastruktuur.

Daar is ook maatskaplike suksesse behaal. Dit sluit in die verligting van armoede deur in die behoeftes van armes te kon voorsien. Hierdie projekte is bereik deur plaaslike ekonomiese ontwikkelingsinisiatiewe en volgehoue kapitaalwerkprogramme. Die bekendstelling van die mobiliteitsstrategie deur die Departement van Openbare Werke en Vervoer het ook bygedra tot die sukses en het potensiaal om nog verbeteringe binne die demografiese ontwikkeling van George te bewerkstellig.

Die vertroue wat in George gestel word deur volgehoue belegging deur nyweraars, ontwikkelaars en entrepreneurs in die Privaat en die Publieke Sektor is bemoedigend vir die toekoms. Die beleid van George Munisipaliteit sal wees om beleggings op nasionale en internasionale vlak te werf. Dit sal gedoen word deur die vestiging en versterking van verhoudings met ander stede wat voordelig kan wees vir George.

George Munisipaliteit wil verder doelgerig volhou om gehalte dienslewering te verbeter. Om die lewenskwaliteit van al die inwoners van die gemeenskap te verbeter, moet die Dienslewering Begroting Implementeringsplan (DLBIP) doeltreffend bestuur word.

George, die stad vir alle redes!

Vraelys B

Geagte respondent

Baie dankie dat u die tyd neem om hierdie vraelys in te vul. Die doel van die vraelys is om te ondersoek tot watter mate George Munisipaliteit se kommunikasie hulle beeld beïnvloed.

Die vraelys is totaal anoniem. Verstrek daarom asseblief so eerlik as moontlik inligting.

Lees asseblief eers die aangehegde tekste deur voor u afdeling C se vrae invul. Vul asseblief al die vrae in. Dui asseblief al u antwoorde met 'n kruis (x) aan.

Weereens baie dankie vir u samewerking.

AFDELING A:

1. Hoe lank woon u al op George?

☐ Korter as 5 jaar?

☐ Tussen 6 en 10 jaar?

☐ Tussen 11 en 20 jaar?

☐ Langer as 20 jaar?

2. Wat is u huistaal?

☐ Engels

☐ Afrikaans

☐ Ander

3. Is u manlik of vroulik?

☐ Manlik

☐ Vroulik

4. Wat is u geboortedatum?

D	D	M	M	J	J	J	J
---	---	---	---	---	---	---	---

5. Wat is u hoogste opvoedkundige kwalifikasie?

☐ Std. 5 en laer

☐ Std. 6 en 7

☐ Std. 8 en 9

☐ Matriek

☐ Tegniese kollege

☐ Nasionale Diploma

☐ Nasionale Hoër Diploma

☐ B-graad

☐ Hons B-graad

☐ M-graad

☐ D-graad

6. Wat is u beroep?

- ☐ Professioneel (byvoorbeeld: dokter, prokureur, onderwyser)
- ☐ Nie-professioneel (kelner, arbeider, skoonheidsterapeut)
- ☐ Ambag
- ☐ Gemeenskapsdiens
- ☐ Student

Indien u nie werk nie, is u:

- ☐ Werkloos
- ☐ 'n Pensioenaris
- ☐ 'n Tuisteskepper

7. Ontvang u 'n munisipalerekening?

- ☐ Ja ☐ Nee

AFDELING B:

8. As u dink aan George Munisipaliteit, waaraan dink u? (Merk asseblief net **1** opsie.)

- ☐ Die munisipale geboue
- ☐ Die kennisgewings en nuusbriewe wat die munisipaliteit uitstuur
- ☐ Die kleure van die munisipaliteit
- ☐ Die munisipale bestuurder of ander personeel
- ☐ Die dienste wat die munisipaliteit lewer

9. Is u bewus van die weeklikse nuusbriewe (*Fokus op George*) in die *George Herald*?

- ☐ Ja ☐ Nee

10. Merk asseblief die mees relevante opsie:

- ☐ Ek dink die munisipaliteit lewer goeie dienste
- ☐ Ek dink die munisipaliteit kan hulle dienste verbeter
- ☐ Ek is onseker oor watter dienste die munisipaliteit lewer

11. Tot watter mate stem u saam met die volgende stellings?

	Ek stem glad nie saam nie	Ek stem nie saam nie	Ek voel neutraal	Ek stem saam	Ek stem sterk saam
11.1 Die munisipaliteit is bewus van die beeld wat hulle uitstraal.	1	2	3	4	5
11.2 Dit is vir die munisipaliteit belangrik om te weet wat ek van hulle dink.	1	2	3	4	5

11.3 Die munisipaliteit doen moeite om te verseker dat hulle kommunikasie op 'n interessante wyse aangebied word.	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

12. Hoe gereeld lees u kommunikasie (byvoorbeeld kennisgewings of nuusbriewe) wat u van die munisipaliteit ontvang?

Nooit 1	Amper nooit 2	Nou en dan 3	Amper altyd 4	Altyd 5
------------	------------------	-----------------	------------------	------------

Afdeling C:

13. Watter term verkies u?

☐ Bilaterale

☐ Tweesydig

14. Watter sin verkies u?

☐ Die inwoners se lewensgehalte word verbeter deur die doeltreffende bestuur van die DLBIP.

☐ George Munisipaliteit wil die lewensgehalte van die inwoners verbeter deur die doeltreffende bestuur van die DLBIP.

15. Watter teks verkies u?

☐ Ek verkies teks A

☐ Ek verkies teks B

16. Tot watter mate stem u saam met die volgende stellings?

	Ek stem glad nie saam nie	Ek stem nie saam nie	Ek voel neutraal	Ek stem saam	Ek stem sterk saam
16.1 Die skrywer van teks A klink vriendelik en toeganklik.	1	2	3	4	5
16.2 Die skrywer van teks B klink vriendelik en toeganklik.	1	2	3	4	5

17. Die beleid van George Munisipaliteit sal wees om deurlopende rekrutering van belegging op nasionale sowel as internasionale vlak aan te moedig en verwelkom deur die vestiging en uitbouing van selektiewe bilaterale betrekkinge met ander vergelykbare stede wat voordelig vir George kan wees.

Met hierdie stelling bedoel die skrywer:

☐ Dat die investering in die munisipaliteit deur ander partye vir George voordelig kan wees.

- ☐ Dat die betrekkinge met ander vergelykbare stede voordelig kan wees vir George.
- ☐ Onseker

18. Teks A is: (Kies soveel opsies as van toepassing.)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Eenvoudig om te lees en te verstaan. | <input type="checkbox"/> Moeilik om te lees of te verstaan |
| <input type="checkbox"/> Oninteressant | <input type="checkbox"/> Interessant |
| <input type="checkbox"/> Te veel inligting in een teks | <input type="checkbox"/> Genoeg inligting in een teks |

19. Teks B is: (Kies soveel opsies as van toepassing.)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Eenvoudig om te lees en te verstaan. | <input type="checkbox"/> Moeilik om te lees of te verstaan |
| <input type="checkbox"/> Oninteressant | <input type="checkbox"/> Interessant |
| <input type="checkbox"/> Te veel inligting in een teks | <input type="checkbox"/> Genoeg inligting in een teks |

20. Die manier waarop die munisipaliteit met my kommunikeer: (Kies soveel opsies as van toepassing.)

- ☐ Laat my bemagtig voel
- ☐ Laat my ingelig voel
- ☐ Laat my minderwaardig voel
- ☐ Laat my wonder oor wat hulle eintlik bedoel

TEKS A:

George word gesien as die administratiewe streeksentrum vir die Suid-Kaap en is besig om te ontwikkel in die volgende metropool van die Wes-Kaap.

Die finansiële posisie van die George Munisipaliteit is tans gesond genoeg om in die noodsaaklike munisipale dienslewingsbehoefte van die inwoners in 2007 te kon voorsien. Verder kon daar ook 'n aantal dinamiese projekte geïdentifiseer word. Hierdie projekte is suksesvol gefinansier en geïmplementeer wat gelei het tot 'n verbetering in George se infrastruktuur.

Daar is ook maatskaplike suksesse behaal. Dit sluit in die verligting van armoede deur in die behoeftes van armes te kon voorsien. Hierdie projekte is bereik deur plaaslike ekonomiese ontwikkelingsinisiatiewe en volgehoue kapitaalwerkprogramme. Die bekendstelling van die mobiliteitsstrategie deur die Departement van Openbare Werke en Vervoer het ook bygedra tot die sukses en het potensiaal om nog verbeteringe binne die demografiese ontwikkeling van George te bewerkstellig.

Die vertroue wat in George gestel word deur volgehoue belegging deur nyweraars, ontwikkelaars en entrepreneurs in die Privaat en die Publieke Sektor is bemoedigend vir die toekoms. Die beleid van George Munisipaliteit sal wees om beleggings op nasionale en internasionale vlak te werf. Dit sal gedoen word deur die vestiging en versterking van verhoudings met ander stede wat voordelig kan wees vir George.

George Munisipaliteit wil verder doelgerig volhou om gehalte dienslewering te verbeter. Om die lewenskwaliteit van al die inwoners van die gemeenskap te verbeter, moet die Dienslewering Begroting Implementeringsplan (DLBIP) doeltreffend bestuur word.

George, die stad vir alle redes!

TEKS B:

George is reeds gevestig as die administratiewe en streeksentrum vir die Suid-Kaap, wat vinnig besig is om te ontwikkel in die volgende metropolis van die Wes-Kaap Provinsie.

Die finansiële posisie van die George Munisipaliteit is huidiglik kerngesond genoeg om nie alleen in die noodsaaklike munisipale dienslewingsbehoefte van die inwoners in 2007 alleen te kon voorsien nie, maar kon daar ook geslaag word om 'n aantal dinamiese projekte te identifiseer; te inisieer; te finansier en suksesvol te implementeer, wat die infrastruktuur in George beduidend opgradeer en verbeter het asook 'n verskeidenheid maatskaplike suksesse wat behaal is om armoede te verlig en om in die behoeftes van armes te voorsien, wat bereik is deur plaaslike ekonomiese ontwikkelingsinisiatiewe en volgehoue kapitaalwerkeprogramme, aangevul deur die mobiliteitstrategie wat bekend gestel en geloods is deur die Departement van Openbare Werke en Vervoer, wat die potensiaal bied om revolusionêre verbeteringe binne die demografiese ontwikkeling van George binne die afsienbare toekoms te bewerkstellig.

Die sigbare vertroue wat in George gestel word deur volgehoue investering deur nyweraars; ontwikkelaars en entrepreneurs in die Privaat Sektor sowel as die Publieke Sektor, is duidelik belowend en bemoedigend vir die toekoms. Die beleid van George Munisipaliteit sal wees om deurlopende rekrutering van belegging op nasionale sowel as internasionale vlak aan te moedig en verwelkom deur die vestiging en uitbouing van selektiewe bilaterale betrekkinge met ander vergelykbare stede wat voordelig vir George kan wees. George Munisipaliteit wil met energie en doelgerigtheid, deurlopend volhou om gehalte dienslewering te verbeter d.m.v. die verantwoordelike, doeltreffende bestuur van die Dienslewering Begroting Implementerings-plan (D.L.B.I.P.) sodat die lewenskwaliteit van al die inwoners van ons veelrassige, geïntegreerde en demokratiese gemeenskap gehandhaaf en verder verhoog kan word.

George, die stad vir alle redes!